

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica
privada del distrito de San Borja

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Nancy María Meléndez López

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA.

Con toda mi gratitud, dedico esta investigación a Dios por ser mi amigo fiel y bendecirme siempre, a mis padres Margarita y Romelio por su amor y soporte incondicional, a mis hermanos por su apoyo constante en esta hermosa etapa de crecimiento personal y profesional.

Con todo el amor del mundo a mi esposo Miguel, gracias por tu inmenso amor, por ser el compañero ideal y hacer mi mundo más bonito, y a nuestra amada hija Thaily Rafaela, gracias por venir a mi vida, por tu maravillosa existencia y por pintar mi vida de colores radiantes.

A todos los maestros y compañeros de aula por todo lo compartido y aprendido en esta fascinante etapa de formación.

AGRADECIMIENTO.

Infinitas gracias a Dios por su amor y protección, por haberme bendecido con una familia maravillosa y por permitirme lograr este sueño.

A mis padres Margarita y Romelio y a mi esposo Miguel por todo el apoyo que me han brindado en estos años.

A todos los maestros que nos han impartido sus conocimientos para realizar esta investigación con sabiduría y entusiasmo y poder culminarla de manera eficiente.

A la Clínica que me está permitiendo realizar la presente investigación y por facilitarme la información requerida.

PRESENTACIÓN.

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante Ustedes mi investigación titulada “Estrés laboral en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja”. Bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura. Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Nancy María Meléndez López.

ÍNDICE.

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I:	
Planteamiento del problema.	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos	20
1.4. Justificación e importancia de la investigación	20
CAPÍTULO II:	
Marco teórico conceptual.	22
2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Internacionales	22
2.1.2. Nacionales	24
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Estrés laboral	26
2.2.2. Síndrome de Burnout	27

CAPÍTULO III:

Metodología.	40
3.1. Tipo y diseño de la investigación	40
3.1.1. Tipo	40
3.1.2. Diseño	40
3.2. Población y muestra	40
3.2.1. Población	40
3.2.2. Muestra	41
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	41
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	43

CAPITULO IV:

Presentación, procesamiento y análisis de los resultados	51
4.1. Procesamiento de los resultados	51
4.2. Presentación de los Resultados	51
4.3. Análisis y Discusión de los resultados	60
4.4. Conclusiones	64
4.5. Recomendaciones.	65

CAPÍTULO V:

Propuesta de un programa de prevención e intervención	66
Programa de intervención	66
Referencias bibliográficas	84
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia.	88
Anexo 2: Carta de presentación a la institución	90
Anexo 3: Escala del Síndrome de Burnout de Maslach.	91

Índice de Tablas

Tabla N° 1	: Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson (Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007)	42
Tabla N° 2	: Análisis de Confiabilidad en la Muestra y Submuestras	45
Tabla N° 3	: Estadísticos básicos (n=312) para las subescalas del MBI	46
Tabla N° 4	: Puntos de corte basados en puntajes estandarizados	46
Tabla N° 5	: Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout	47
Tabla N° 6	: Baremos para cansancio emocional	47
Tabla N° 7	: Baremos para Despersonalización	49
Tabla N° 8	: Baremos para Realización Personal	50
Tabla N° 9	: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al Síndrome de Burnout.	51
Tabla N° 10	: Resultados de la distribución de los niveles de riesgo del Síndrome de Burnout	52
Tabla N° 11	: Nivel de Cansancio Emocional	54
Tabla N° 12	: Nivel de Despersonalización	56
Tabla N° 13	: Nivel de Realización Personal	58

Índice de Figuras

Figura N° 01	:	Nivel de Burnout.	53
Figura N° 02	:	Nivel de Cansancio Emocional.	55
Figura N° 03	:	Nivel de Despersonalización.	57
Figura N° 04	:	Nivel de Realización personal.	59

Resumen:

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja. La población de estudio está conformada por 44 colaboradores de ambos sexos, 37 mujeres y 7 hombres, la muestra fue de tipo censal, además, esta investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental, La técnica de recopilación de datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI. Los resultados obtenidos, muestran que “No hay burnout” representado por un 59,09%, sin embargo, el 29,55% se encuentra en “Riesgo” de padecerlo y el 11,36% tiene una “Tendencia” a experimentar Burnout. Del mismo modo, se evaluaron las tres dimensiones que conforman este síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los que puntuaron en nivel “Medio”. Si bien es cierto que el estudio nos indica que no hay Burnout, es importante la prevención oportuna, por lo que se propuso un programa de intervención.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Abstract:

The objective of this study is to determine the level of Burnout síndrome in public service workers of a private clinic in the district of San Borja. The study population consists of 44 collaborators of both sexes, 37 women and 7 men, the sample was census type, in addition, this research is descriptive, non-experimental design, the technique of data collection will be that of survey applied and the measurement and evaluation instrument will be the Burnout inventory of Maslach & Jackson - MBI. The results obtained show that "There is no burnout" represented by 59.09%, however, 29.55% are in "Risk" of suffering it and 11.36% have a "Tendency" to experience Burnout. In the same way, the three dimensions that make up this syndrome were evaluated: Emotional tiredness, depersonalization and personal fulfillment, those who scored at the "Medium" level. Although it is true that the study indicates that there is no Burnout, timely prevention is important, so an intervention program was proposed.

Key words: Burnout syndrome, work stress, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Introducción

El actual trabajo se realizó con las normas establecidas por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, lleva como título: Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

Esta investigación está constituida por 5 capítulos, en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema que se orienta en la descripción de la realidad de trabajadores con relación a lo que sienten y/o experimentan en su medio laboral, la formulación de los problemas basados en la investigación, los objetivos y la justificación de este estudio.

En el segundo capítulo exhibimos el marco teórico, donde se describe los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas que respaldan la investigación.

En el tercer capítulo se determina la metodología del estudio, el diseño, la población a evaluar, la muestra, y las técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.

En el cuarto capítulo de la investigación tenemos la presentación y análisis de resultados, los mismos que se interpretarán mediante gráficos y tablas. Los que permitirán elaborar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, en el quinto capítulo, se elaboró un programa de intervención con el fin de prevenir y/o disminuir el Síndrome de Burnout, en los colaboradores de esta organización. Además, en este capítulo presentamos la bibliografía estudiada y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática: Delimitación temporal, espacial y demográfica.

Actualmente, las organizaciones a nivel mundial están experimentando cambios frecuentes, estos pueden deberse a la competencia laboral, a las altas exigencias del mercado, a la modernidad, y otros factores. Por ello, los colaboradores en algún momento pueden experimentar estrés laboral. Y si bien es cierto esta es una enfermedad que afecta significativamente la salud física, intelectual y social de los colaboradores, inevitablemente los resultados de la compañía también serán afectados, dificultando así su normal crecimiento y desarrollo.

1.1.1 Internacional:

Según la (OIT, Estrés en el trabajo: Un reto colectivo, 2016) en publicación efectuada por el día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo refiere, que actualmente los colaboradores afrontan desafíos importantes en sus centros de labores, este se torna más estresante por las altas exigencias laborales, por los períodos de trabajo más prolongados, por la velocidad de la comunicación y la frecuente competitividad que existe entre compañeros.

Así mismo, señala que el equilibrio psicológico y el bienestar del personal se ven afectados por los siguientes factores, miedo a perder el trabajo, inestabilidad económica, escasas oportunidades de empleo y lo difícil que es acceder a uno de ellos. A la par indica que el estrés laboral afecta a profesionales de diferentes especialidades, sin importar edad, sexo, nivel socioeconómico, entre otros. De esta forma, el estrés laboral es un problema tanto para los colaboradores y para las empresas en conjunto, convirtiéndose en un problema a nivel global.

Además, la OIT menciona que el entorno laboral es una fuente principal para desencadenar factores de riesgo psicosocial, pero al mismo tiempo es el lugar más adecuado para tratarlos, siempre y cuando, el empleador promueva la

importancia de mantener un estado de salud óptimo e integral en sus trabajadores mediante pautas colectivas que disminuyan los riesgos existentes.

Así mismo, señala que actualmente el estrés laboral no debe verse como una dificultad que afronta un sector determinado. Si no, tiene que ser considerado como un dilema colectivo que afecta el bienestar de los empleados, su entorno familiar y la sociedad en general.

Finalmente, la OIT enfatizó que las personas de manera universal tienen derecho a gozar de adecuadas condiciones de salud. Ya que, al verse afectada la salud del individuo, este no podrá colaborar eficientemente con su ambiente social y familiar, y obviamente no tendrá una salud óptima. Es decir, al estar afectada la salud del colaborador, no tendrá los recursos para trabajar eficientemente, incumpliendo así con los objetivos asignados y frenando el desarrollo socioeconómico.

Según la (OIT, La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación, Ginebra, 2013) en publicación efectuada refiere que el estrés laboral es una afección que engloba a diversos países y que tiene consecuencias negativas, desde enfermedades psicosomáticas, psicosociales y una notoria baja de la productividad.

Así mismo menciona que para reducir la carga de estrés, se han efectuado estrategias para optimizar los escenarios de trabajo y la distribución del trabajo, como: la disminución de factores que generan estrés en el ambiente laboral y sociofamiliar, fortalecimiento de la capacidad para afrontarlo y creando grupos de sostén para los trabajadores.

Además, resalta que el estrés debe ser visto como cualquier otro riesgo de gran escala, siendo el empleador un ente primordial en la valoración del riesgo y las medidas de solución a ejecutar. Finalmente, resalta que toda organización dentro de su política general de seguridad y salud laboral debe establecer acciones de prevención del estrés.

Según la (OMS, Salud mental en el lugar de trabajo, 2017) informa que el trabajo es favorable en la salud mental, pero si el personal está expuesto a un medio nocivo puede generar complicaciones psicosomáticas. También, alude que el hostigamiento laboral es una causa frecuente de las afecciones que sufre la salud mental. Además, indica que quedarse sin empleo es una causa latente de los problemas psicológicos, en cambio reinserirse al trabajo o conseguir un empleo es beneficioso.

Así mismo, señala que las empresas deben abordar de manera pertinente este problema promoviendo la salud mental y brindando asistencia constante a los empleados afectados, avalando así su estabilidad y productividad. Además, la OMS advierte que anualmente la economía universal a causa de los problemas mentales pierde US\$ 1 billón.

Por otro lado, señala que la organización y la estabilidad mental se pueden ver afectadas por los siguientes factores: deficiente cuidado de la seguridad y salud, deficiente gestión y comunicación, escasas oportunidades que tiene el trabajador para decidir u opinar en su medio de trabajo, falta de consideración y colaboración con los empleados, poca flexibilidad en horarios y por no aclarar los objetivos que la empresa busca alcanzar.

Según la (OMS y la OPS, Día mundial de la Salud Mental 2017: Salud Mental en el trabajo, 2017) Mencionan que la causa principal del estrés laboral es la globalización. Así mismo, refieren que uno de cada cinco trabajadores puede padecer una alteración de salud mental, generando consecuencias negativas en las organizaciones, como: ausentismo laboral, reducción de la capacidad para trabajar y el aumento del financiamiento para tratar la salud.

Además, revelan que el contexto de trabajo, la estigmatización social y la deficiente concientización sobre la salud psíquica son barreras frecuentes para enfrentar a este problema. Siendo frecuente que los que sufren alguna afección mental la oculten por miedo a perder su empleo y por temor a la discriminación que pueden sufrir.

Finalmente, resaltan que es de suma importancia el rol que asumen los empleadores y demás trabajadores para afrontar este estigma social y fortalecer las medidas pertinentes para identificar y tratar a tiempo los inconvenientes de salud mental.

1.1.2 Nacional:

Según (MINSA, 2016) En publicación realizada, el Ministerio de Salud informa que ha lanzado el programa “1.2.3. FUERA ESTRÉS”, dicho programa tiene como propósito brindar bienestar, mejorar el rendimiento psicofísico y la eficiencia del personal de dicha entidad.

Además, esta campaña está incluida en la política del MINSA, para promover medidas saludables mediante la actividad física, puesto que, los empleados estatales, mayormente sus actividades laborales lo realizan sentados ante a un monitor.

Dichas estrategias incluyen campañas médicas de fisioterapia y ergonomía, enfocadas a fomentar el bienestar y la eficiencia laboral, promover estilos de vida saludable y minimizar la prevalencia de enfermedades. Además, incluye, actividades sociales, festividades y recreativas, talleres psicológicos, gimnasia laboral, entre otros.

Según (MINTRA, 2017) En publicación efectuada Perú y Chile acuerdan erradicar el trabajo infantil y mejorar la empleabilidad de jóvenes, reunidos en el marco del primer Gabinete Binacional Perú-Chile. El ministro de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú, Alfonso Grados Carraro y la Ministra de Trabajo y Previsión Social de Chile, Alejandra Krauss Valle, firmaron una declaración conjunta, donde entre otros puntos señalan que “se compartirá conocimientos y experiencias exitosas con visitas de expertos a estos dos países, y desarrollaremos estudios e investigaciones conjuntas” así mismo, mencionaron que “se adoptarán medidas para certificar las competencias y procesos de normalización laboral, y promover las medidas de cuidado y salud laboral con énfasis en la disminución de enfermedades psicosociales y estrés laboral”.

1.1.3 Local:

Según, (Gestión, 2018) en publicación realizada “Once claves para sacar el estrés de tu vida laboral”, refiere que esta afección mental aparte de generar síntomas físicos puede originar insomnio, depresión y bajo rendimiento laboral, complicando la estabilidad personal y laboral.

Así también, señala que los trabajadores en varias oportunidades se ven afectados por el desgaste que ocasiona el tráfico en la ciudad y es algo que tienen que afrontar a diario.

Finalmente, dan algunas recomendaciones para afrontar el estrés laboral, como: “identificar el motivo del estrés, mantener una vida saludable, organizarse, no procrastinar, apagar el celular periódicamente, hacer una actividad que te haga feliz”, entre otros.

Según, (Integración, 2015) en un estudio realizado revela que “6 de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante el año anterior, siendo el sexo femenino las que están más expuestas a padecer de este mal, representando un 63% y los hombres un 52%.

Así mismo, advierte que un estrés prolongado genera complicaciones psicosomáticas y que las dificultades económicas y enfermedades son los causantes principales. Finalmente, señala que es importante abordar este tema con medidas integrales que promuevan el bienestar psicológico como política pública en el Perú.

Según, (Perú21, 2014) en publicación realizada “¿Qué es el síndrome del Trabajador Quemado?” Menciona que los individuos que trabajan por tiempos muy prolongados de diez, once o doce horas, con fuertes exigencias para cumplir sus objetivos, y con una frecuente carga de estrés, son los que están en mayor riesgo de experimentar el Síndrome del trabajador Quemado (burnout).

En este sentido, en declaración brindada para este diario la psicóloga Lucy Ibáñez, indicó que esta enfermedad tiene manifestaciones de “irritabilidad, ansiedad, desmotivación, problemas interpersonales, dificultad para prestar atención y baja de la efectividad laboral”, en efecto, sugiere darse tiempo para el

autoconocimiento, planificar las tareas y transformar los pensamientos negativos en positivos.

Así mismo, sugiere que, al detectar algún síntoma, es preciso hacer un alto para afrontarlo, para tomar medidas preventivas, realizar cambios que generen bienestar psicofísico.

Según, (GFK Perú, 2016) en informe especial sobre el estrés en los peruanos – Encuesta Nacional Urbano Rural: La nueva moda de estar “estresado” refiere que usualmente las migrañas, dolores estomacales, insomnio, preocupaciones frecuentes, el corto tiempo para realizar las tareas diarias, entre otros son frecuentes desencadenantes de estrés y otras afecciones mentales.

Así mismo, señala que el 65% de peruanos presenta un síntoma de estrés a la semana y el 21% califica dentro de algún nivel de estrés (es decir 3 o más síntomas recurrentes). Las mujeres y las personas de niveles socioeconómicos bajos son los que están más estresados, ya que actualmente las mujeres deben laborar en la casa y fuera de ella, así mismo deben destacar en el área académica, institucional y social.

Según, (La República, 2017) en publicación efectuada, el estrés laboral es el problema primordial que perjudica a los trabajadores, tema que se trató en el Congreso Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que organiza el Poder Judicial. Informa que actualmente este mal es la principal afección de los trabajadores ya que, de 10 personas, 8 presentan este problema.

Así mismo, menciona que trae consigo varias consecuencias como: problemas en la salud y estabilidad del personal, genera descansos médicos frecuentes, por lo tanto, hay aumento de faltas, también es evidente que la organización se verá afectada por importantes pérdidas económicas.

Además, el Psicólogo Luis Velásquez Aguilar, psicólogo clínico del hospital Guillermo Almenara de Lima, en declaración para La República, menciona que generalmente la causa del estrés laboral es la presión que existe en el centro laboral y se genera ante los recursos personales deficientes para responder a estas exigencias.

Finalmente, señaló que “la recurrencia de los episodios de estrés conlleva al síndrome del desgaste profesional (burnout) o "síndrome del quemado", lo que significa que aparte de tener problemas de concentración, y experimentar agotamiento psicofísico, el colaborador puede empezar a presentar síntomas de hipobulia, es decir; descende su capacidad para decidir.

Ahora bien, la clínica privada dónde se realizará la actual investigación está situada en el distrito de San Borja, Provincia de Lima. Cuenta con 27 años de servicio, su objetivo principal es salvar vidas del cáncer, promoviendo una cultura de prevención, un estilo de vida saludable y además posee el mejor programa de protección oncológica del Perú

La investigación sobre el Estrés laboral se aplicará a los trabajadores del área de atención al público, como admisión ambulatoria y admisión hospitalaria. Es indispensable señalar que, los colaboradores de esta clínica refieren que frecuentemente están expuestos a períodos de estrés laboral, ya sea por las exigencias del trabajo o por el contacto con los pacientes, proceso que perturba de manera considerable su desempeño, su satisfacción y su salud en general.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 Problema Principal.

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?

1.2.2 Problemas Secundarios.

¿Cuál es el nivel de **cansancio emocional** en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?

¿Cuál es el nivel de **despersonalización** en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?

¿Cuál es el nivel de **realización personal** en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Medir el nivel de **cansancio emocional** en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

Calcular el nivel de **despersonalización** en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

Valorar el nivel de **realización personal** en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

1.4 Justificación e importancia de la investigación.

Según la (OIT, La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación, 2013) refiere que dar solución a los inconvenientes que genera el estrés laboral y el síndrome de Burnout es uno de los desafíos primordiales para avalar una vida fructífera y sana en los países que se encuentran en proceso de crecimiento y desarrollo.

Así mismo, menciona que el liderazgo y la justicia en el espacio laboral son importantes para prevenir el estrés. En general, resalta lo indispensable que es implementar medidas preventivas y estrategias para garantizar el trabajo decente, optimizar los medios o herramientas de trabajo y la distribución de este.

Ahora bien, los trabajadores de esta clínica no son ajenos a los problemas de salud mental, ya que, entre otros factores de riesgo: el tráfico diario, los gastos educativos, la formación de los hijos, las dificultades con sus padres, el problema de con quien dejar a los hijos mientras trabajan, el temor a perder el trabajo y los conflictos que puede haber en el entorno laboral los hacen más vulnerables a padecer esta enfermedad.

Así mismo, cabe señalar que lidiar con pacientes a diario es una carga emocional constante y muy fuerte que se ve agravada con hechos que generalmente están fuera de su control como complicaciones conformes a la enfermedad de los pacientes, retrasos en las atenciones, cambios de médicos, cambios de fechas de citas ya programadas, tardanzas de los médicos, entre otras, lo cual afecta su rendimiento y muchas veces los lleva a la somatización.

Finalmente, la importancia de esta investigación radica en que, una vez identificado el nivel del Síndrome de Burnout del personal de esta clínica, se podrán establecer medidas de promoción, prevención y tratamiento de este. Garantizando así el bienestar psicofísico de los trabajadores; de la misma manera, obtener beneficios para la empresa, por medio de la disminución de la rotación del personal, menor absentismo, disminución de costos, mejorando la calidad de atención a los pacientes y la productividad en general.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Terreros, (2017) En la ciudad de Cuenca – Ecuador ejecutó una investigación titulada **Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga, 2016**” el mismo que tuvo como objetivo, establecer las características que predisponen al sufrimiento del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla. Utilizó como método de estudio el modelo transversal, cross-sectional study, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos (9 del área de emergencia, 13 de atención al cliente, 1 de gestión documental, 2 de Admisión Hospitalaria, 7 de Trabajo social, 10 de farmacia, 4 de laboratorio y 4 de imagenología). El instrumento utilizado fue: Maslach Burnout Inventory y otra encuesta elaborada por la autora. Una de sus conclusiones principales fue que el 50% de los colaboradores que presenta burnout tienen edades entre 18 a 30 años y el otro 50% tienen entre 31 a 40 años. Los trabajadores que tienen entre 18 a 30 años de edad presentaron mayor posibilidad de sufrir el Síndrome de Burnout, siendo los más vulnerables los de emergencia, además eran solteros y tenían inestabilidad familiar.

García, (2016) en la ciudad de Cuenca – Ecuador publicó su investigación titulada **“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca”**, cuyo objetivo fue: estudiar el estrés laboral en los colaboradores administrativos y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Utilizó como método de estudio el de tipo descriptivo, transversal correlacional. La población estaba conformada por 607 trabajadores y la muestra fue de 240 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y 4 opciones de respuesta. Concluyendo que, según la clasificación del trabajo, existe una posibilidad elevada de que los trabajadores presenten riesgo en su

salud física y/o mental. Con relación a las consecuencias laborales concluyó que el riesgo de enfermedad es afín con las condiciones laborales. Finalmente menciona que, existen dos veces más posibilidades de desarrollar enfermedad psicofísica en trabajadores administrativos que aquellos que trabajan en otras áreas.

Sánchez, (2015) en la ciudad de Salamanca – España publicó la investigación **“Burnout, resiliencia y frustración existencial en el personal de administración y servicios de la universidad de Zaragoza”**, cuyo objetivo fue: conocer la prevalencia de burnout en los trabajadores del área laboral administrativa de la universidad de Zaragoza. El método utilizado fue de tipo transeccional: transversal descriptivo y exploratorio. La población estaba conformada por 1.806 colaboradores y la muestra por 115 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario MBI-HSS, Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey (1986) y cuatro cuestionarios más. Como conclusión más resaltante tenemos que, en relación con el burnout, el personal de la administración y servicios de la Universidad de Zaragoza, no presentan conductas o respuestas específicas que indiquen prevalencia de burnout. De la totalidad de la muestra solo el 11% presentaba incidencia directa de burnout”.

Cruz, (2015) en la ciudad de Tunja – Colombia publicó su tesis titulada **“Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. Del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá”**, teniendo como objetivo: realizar un diagnóstico del Síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa EDEC S.A. Del municipio de Chiquinquirá, Boyacá. El método de estudio fue de tipo descriptivo. La población lo conformaban 47 trabajadores, con edades entre 20 y 60 años. El instrumento utilizado fue de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson. Entre sus conclusiones principales destaca que, el 89% de los trabajadores obtuvo un alto puntaje en la dimensión de realización personal, el 44,7% obtuvo un nivel intermedio en la dimensión de despersonalización y el 51,1% puntuó un nivel bajo de agotamiento emocional. Es decir, los trabajadores no experimentaban burnout, pero, presentaban una tendencia a que acrecienten los porcentajes de cada dimensión.

Gonzales, (2014) en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala, publicó su tesis titulada **“Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”**, con el objetivo de conocer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. El Método utilizado fue de tipo descriptivo. Conformaban la muestra 50 trabajadores con edades que oscilaban entre 25 y 50 años. Aplicaron la Escala de Apreciación del Estrés EAE. Como conclusión más importante obtuvieron que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente de trabajo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Variando de un área a otra y afectando los resultados u objetivos planteados.

Alvarado, (2014) en la ciudad de Guatemala De La Asunción, publicó su tesis titulada **“Relación entre el síndrome de burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial”**. Con el fin de determinar la relación que hay entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial. El método utilizado en este estudio fue transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 personas, de sexo masculino. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Burnout Arias (2007) y otro cuestionario. Una de sus conclusiones principales señala que, si hay correlación negativa significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente, es decir, mientras más bajo sea el nivel de este Síndrome en el trabajador, este poseerá mejor actitud en la atención de los clientes, mientras que, un alto nivel de burnout genera una deficiente atención al cliente.

2.1.2 Nacionales

Quispe, (2016) en la ciudad de Lima efectuó una investigación titulada **“Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”** cuyo objetivo fue determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una entidad privada, el método de estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 168 trabajadores. El instrumento manejado fue, La Escala de estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) y otra escala.

Como conclusión más importante tenemos que sí existe una relación significativa entre el estrés y el clima laboral. Lo que indica que el estrés influye en el clima laboral de los colaboradores de esta empresa.

Chávez, (2016) En la ciudad de Tacna, realizó un estudio titulado **“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el período 2015”**. Su objetivo fue, determinar el efecto existente entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores Administrativos de Electrosur S.A. El método de estudio fue descriptivo – correlacional, diseño transversal y no experimental. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores. El instrumento utilizado fue de creación propia del autor: Cuestionario a trabajadores administrativos del área comercial de Electrosur S.A. Entre sus conclusiones más resaltantes tenemos que el desempeño del personal administrativo del sector comercial estaba perjudicado considerablemente por el estrés laboral, además un 59.4% del personal estaba afectado por las actividades de campo y/o la carga laboral.

Melgar & Poma, (2017) en la ciudad de Huancayo realizaron una investigación titulada **“Síndrome de Burnout en las Áreas de Atención al Cliente de Electrocentro, Sedam y Hospital de EsSalud de Huancayo”**. Cuyo objetivo fue determinar las características predominantes del síndrome de burnout en los trabajadores de atención al consumidor de Electrocentro, Sedam y Hospital de EsSalud de Huancayo. El método utilizado para este estudio fue descriptivo – transeccional. La muestra estuvo conformada por 84 trabajadores de los cuales 19 trabajaban en atención al consumidor de Electrocentro, 19 en Sedam y 46 en EsSalud (34 varones y 50 mujeres). El instrumento utilizado fue el Inventario Maslach Burnout (MBI). Concluyendo que, el personal evaluado presentaba un nivel medio del síndrome de burnout, así mismo, las dimensiones evaluadas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo también presentan un nivel medio.

Salirrosas & Rodríguez, (2015) en la Ciudad de Trujillo, realizaron una investigación titulada **“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza – Año**

2015”. Teniendo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono que laboran en el centro de contacto BCP-Sede La esperanza. El método de estudio fue el diseño descriptivo correlacional. Con una población de 175 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 121. El instrumento utilizado fue el Cuestionario Karasek. Una de sus conclusiones más importantes fue que los trabajadores evaluados presentaban un nivel elevado de estrés laboral, el mismo que afectaba considerablemente su efectividad laboral. Además, como causas primordiales de la prevalencia del estrés laboral alude a las altas exigencias laborales, a la comunicación deficiente entre jefe y colaboradores, y las disconformidades entre compañeros.

Pacheco, (2016) en la Ciudad de Lima, realizó una investigación titulada **“Relación entre la percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en Enfermeras y Técnicas de Enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana”**. Con el objetivo de conocer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en trabajadores de una clínica de Lima. El método de estudio fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 118 trabajadores. El instrumento utilizado fue el Maslash Burnout Inventory y otra escala más. Una de sus conclusiones más resaltantes fue que si existe una elevada relación entre el Burnout y el Clima laboral de los trabajadores evaluados. Con respecto a las dimensiones evaluadas del Síndrome de Burnout encontramos que existe una alta correlación entre agotamiento emocional y realización personal con respecto a la percepción del clima laboral, por otro lado, la dimensión de despersonalización presentó una correlación muy alta con el clima laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

El estrés laboral es la respuesta que puede expresar el individuo frente a los altos requerimientos que acontecen en el ambiente de trabajo, siendo frecuente que estos requerimientos no estén acordes con sus capacidades para afrontar de manera efectiva las condiciones y/o dificultades que se presentan (OMS, 2004).

Según la Real Academia Española (2010) delimita al estrés como “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos muchas veces graves”.

Selye (1936, 1978) delimita al estrés como una reacción fisiológica, inespecífica de un individuo ante cualquier presión o exigencia al que esté expuesto.

2.2.2 Síndrome de Burnout

Freudenberger, (1974) conceptualizó al burnout como una sensación de fracaso y una exigencia agotada o gastada que resultada de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos propios o fuerza espiritual del colaborador.

Maslach y Jackson (1981), consideraron al burnout como un síndrome tridimensional derivado de un estrés crónico, cuyas características más resaltante son el cansancio psicofísico, acompañado de una sensación de no poder dar más de sí (agotamiento emocional), una actitud de frialdad y trato despersonalizado con su entorno (despersonalización), y un sentimiento de inadecuación al trabajo y las actividades que realizan, al mismo tiempo tiene a percepción de que no ha logrado sus objetivos personales y profesionales (falta de realización personal).

Pines & Kafry (1978) definieron al síndrome de burnout como una “experiencia general de agotamiento físico emocional y actitudinal”.

Deterioro profesional que sufren los trabajadores de una organización, causado por un ambiente laboral que exige elevadas demandas sociales. Así mismo refiere que, el burnout es un estado que va aumentando paulatinamente y una vez instalado en el organismo genera síntomas específicos. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, 2009)

La OMS (2000) declaró al síndrome de burnout como un peligro laboral latente, ya que, origina una inestabilidad en el bienestar físico y mental, incluso pone en peligro la vida del ser humano.

El síndrome de burnout se debe comprender como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) que son derivados de la interacción entre

colaboradores-usuarios y la correspondencia colaborador-entorno laboral. (Gil – Monte, 2003)

Faber (1984) lo delimita como expresiones comportamentales de cansancio psíquico y corporal, que resultan de condiciones estresantes cuando el trabajador no encuentra un equilibrio con respecto a sus capacidades para ser más eficiente.

2.2.3. Variables que influyen en el Desarrollo del Burnout.

El burnout proviene de la relación que pueda tener el trabajador con su contexto laboral, dicho de otra manera, resulta de las relaciones interpersonales entre colaborador-compañeros de trabajo-contexto y/o clientes. Por lo tanto, la prevalencia del síndrome del quemado dependerá de tres variables: variables personales, variables sociales y variables organizacionales.

Los elementos que fueron más investigados como determinantes en el desarrollo del síndrome de burnout son:

- Variables personales:

Las altas exigencias personales para lograr sus objetivos, el deseo de ser el mejor, la intolerancia al fracaso, el ser perfeccionista, un deficiente autoconocimiento, la intolerancia para trabajar en equipo, trabajo excesivo, el hecho de no mantener una buena comunicación y/o relaciones con su medio, no tomar descansos, necesidad de controlar todo en todo momento, idealismo, entre otros. Todos estos factores generalmente desencadenan el burnout. Pero el problema se agudiza si el colaborador no está lo suficientemente preparado para cumplir con las expectativas de la empresa y no se siente capaz de trabajar en equipo. Además, si no comparte sus ideas o metas laborales con sus compañeros, si siente miedo de hacer las cosas y si tiene problemas familiares y/o económicos, etc.

- **El sexo**, usualmente las mujeres tienen mayor carga laboral (familiar y profesional) están más proclives a presentar burnout.
- **La edad**, aunque no repercute en gran medida, consideran los investigadores que mientras más joven es el trabajador más posibilidad tiene de desarrollar burnout, puesto que, al comenzar su vida laboral pasa

por un período de transición, donde experimenta incertidumbre con respecto a sus expectativas laborales, sueldo, entorno laboral, conocimientos personales y los conocimientos por adquirir referentes a su carrera.

- **Variables sociales:**

Se cree que las relaciones interpersonales dentro o fuera del trabajo pueden generar estrés o también pueden ser un antídoto de los estresores. Los resultados eficaces de las relaciones sociales en el colaborador se han tipificado en emocionales, informativos e instrumentales. En cualquier circunstancia es importante el apoyo social, ya que genera una percepción de ayuda y disponibilidad, ya sea de manera tangible o intangible. Manassero & Cols, (2003)

House (1981) ha categorizado los siguientes medios de apoyo social: Pareja, entorno familiar, vecinos, relaciones amicales, jefes y compañeros de trabajo, grupos de autoayuda, entre otros.

- **Variables organizacionales:**

- **Características del puesto y el ambiente laboral:** La organización es la que debe planificar e inspeccionar el desarrollo del trabajo. Así mismo debe capacitar continuamente a su personal, establecer e informar sobre las políticas organizacionales, poner en claro todas las condiciones laborales (horarios, vacaciones, etc.) precisas para prevenir problemas. Dentro de las principales causas del estrés tenemos a un entorno laboral riguroso, esto es frecuente dónde la opinión de los trabajadores es limitada en cuanto a la toma de decisiones, puesto que, el estilo corporativo es severo y autoritario. Provocando un ambiente laboral discrepante. Por otro lado, los expertos señalan que es importante trabajar en equipo y generar un ambiente de pertenencia a la empresa para prevenir la aparición del síndrome.
- **Los turnos y el horario de trabajo** refieren algunos especialistas que trabajar por turnos y de manera nocturna, condicionan el desarrollo del síndrome. Influyendo física y emocionalmente, ya que hay un

desequilibrio en los ritmos cardiacos, alteración del proceso de sueño-vigilia, de la temperatura y la excreción de adrenalina.

- **La seguridad y estabilidad en el puesto**, afecta a un importante grupo de personas, especialmente a aquellos que no tienen un trabajo estable o los que están en riesgo de perder su actual empleo.
- **El progreso excesivo o el escaso**, tal como la repentina aparición de cambios no deseados generan el síndrome del quemado. El impacto en que algo nuevo resulta estresante, está ligado con la dimensión que aparece de la coherencia que puede haber con sus metas personales.
- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones**, frecuentemente modifican las tareas laborales, la supervisión y las metodologías corporativas, todo esto, genera estrés laboral, puesto que, surge la necesidad de adaptación, de lo contrario, nace el temor al despido.
- **La estructura y el clima organizacional**, mientras más intolerante, rígida, y complicada sea una entidad con sus colaboradores, ya sea en el proceso para tomar decisiones, en la implementación de nuevos procesos, etc. Aumenta la prevalencia de burnout.
- **Retroalimentación de la propia tarea**, el feedback generalmente es bien visto en el entorno laboral. Dicho proceso, es considerado como la valoración de la eficiencia lograda por el colaborador ante las exigencias en un determinado proyecto. Estudios al respecto indican que usualmente los colaboradores que recibieron un feedback se sienten más motivados y satisfechos, además presentan bajo nivel de cansancio emocional en comparación con los que no reciben una retroalimentación adecuada.
- **Las relaciones interpersonales**, un contexto laboral que permite la integración entre colaboradores resulta beneficioso para la organización. Pero si las relaciones son nocivas favorecen la aparición del síndrome.

- **La estrategia empresarial** podría ser un patrón que influya en el progreso del burnout, especialmente si por reducir costos se recargan de tareas y se aumentan las responsabilidades a los empleados. Además, si no invierten en capacitaciones y crecimiento del personal, en nuevos equipos ni en instrumentos para agilizar el trabajo.
- **El tipo de profesión.** Es frecuente este síndrome en aquellos colaboradores dan servicio a los demás. Las carreras afines con la salud, la formación y la administración pública, suelen tener mayores estadísticas con este síndrome, ya que, mantienen mayor contacto con personas que requieren atención en sus necesidades, y muchas veces el personal no cuenta con las habilidades adecuadas. Este desajuste entre perspectiva y realidad puede ocasionar sentimientos de fracaso, al pensar que es ineficiente e improductivo.

2.2.4. Fases del Síndrome de Burnout.

UGT Aragón, en su “Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral” señala las siguientes fases.

- **Fase inicial o de entusiasmo:** Generalmente cuando el trabajador empieza a dar un servicio a los demás, lo hace con ímpetu, con grandes expectativas y cierto nivel de desprendimiento.

Pese a la rigurosidad de la labor, se vuelve un reto profesional, donde los contratiempos y dificultades son algo transitorio. Así mismo, existe una gran identificación con sus compañeros, usuarios y con la entidad empleadora. Además, está dispuesto a trabajar en sobretiempos para avanzar alguna actividad, no hay inconveniente alguno en quedarse, y es usual plantearse metas más altas que las propuestas.

Este comportamiento hace que los colaboradores que ya tienen varios años en la empresa se sientan amenazados de ser cambiados o despedidos.

- **Fase de estancamiento:** Surge cuando va pasando el tiempo y el trabajador ve que no se cumplen todas sus expectativas ni sus metas pese al esfuerzo que ha realizado. Iniciando así un periodo de dificultades. Se siente derrotado, crecen las dudas, pero aún el trabajador no identifica la causa. No visualiza los resultados esperados, sus esperanzas idealistas pasan a ser un estorbo. Va apareciendo el pesimismo, aunque trate de evitarlo, es frecuente que el trabajador se excluya para no recibir llamadas de atención y otros contratiempos, es aquí donde eventualmente se presentan algunos malestares como: mialgias, cefaleas, dolor de estómago, etc.
- **Fase de frustración:** El colaborador duda de su rendimiento, no obstante, mantiene la probabilidad de superar esta dificultad, orientándolo a una nueva etapa de entusiasmo. La usencia de herramientas individuales y corporativas para este afrontamiento, podrían canalizar un período de abandono.

Usualmente, el trabajo pierde valor, y el colaborador suele preguntarse, ¿cuál es el objetivo de su labor?, ¿La profesión elegida es la incorrecta? Acrecienta el temor a que esta etapa se prolongue hasta la jubilación, se desanima fácilmente, y se vuelve conflictivo, asumiendo que su esfuerzo no valió la pena.

A medida que avanzan los días aumenta la impotencia y suele encontrar dificultad en lo que hace, discute con más frecuencia en su entorno laboral, se vuelve irritable. Prolongando la somatización y el ensimismamiento.

- **Fase de la hiperactividad y de apatía:** En esta etapa el individuo ya no piensa en él, se recarga de trabajo, le cuesta decir no, busca cumplir sus metas de manera apresurada y da paso a un colapso. Debido a que constantemente se siente excluido y se niega a seguir creciendo profesionalmente, se resigna y pierde las esperanzas. Distanciándose de los clientes y compañeros de trabajo, haciendo todas sus actividades de manera monótona.

- **Fase del quemado:** El colaborador no resiste más, su pensamiento está enfocado en buscar otro trabajo o en solicitar un traslado, etc. Inicia un desfallecimiento físico y psicológico.

2.2.5. Consecuencias del Burnout

Este síndrome afecta a quien lo padece y a la organización. Según UGT Aragón, “Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral”

- **Consecuencias para el colaborador**

Altera su estabilidad física y emocional, porque el avance del síndrome genera somatización como: cardiopatías, problemas estomacales, dolores de cabeza, mareos, insomnio, etc. Así mismo, puede presentar ansiedad, depresión o alguna adicción a drogas o alcohol, etc.

Cherniss, 1980 (citado por Guerrero, E., 2002). Define 3 tipos de síntomas que puede experimentar el individuo: Físicos, emocionales y conductuales.

1. Síntomas Físicos: molestia general, cefaleas, alteraciones del sueño, problemas gástricos, cardiopatías, disminución de peso, alergias, mialgias, cansancio, contracturas musculares y amenorreas.
2. Síntomas emocionales: Dificultad para concentrarse, sentimientos de culpa, furia, frustración, como medida de autoprotección toma distancia de su entorno, irritabilidad, signos depresivos, soledad, impotencia, agotamiento emocional.
3. Síntomas conductuales: faltar al trabajo, cambios repentinos del humor, impulsividad, apatía, agresividad, poco empático, consumo de drogas o alcohol.

Además, refiere que todas estas consecuencias repercuten negativamente a nivel personal, familiar, laboral y social, afectando de manera considerable el bienestar de su entorno.

- **Consecuencias para la organización**

El entorno laboral es afectado directamente por la sintomatología que experimenta el colaborador. Ya que, la comunicación es estropeada y las interacciones interpersonales cada vez serán más tóxicas. Produciendo un gran deterioro de la eficiencia laboral del colaborador, disminuyendo el nivel de los servicios que brinda, aumentan las faltas laborales, las rotaciones y el abandono del trabajo, etc.

Además, UTG Aragón menciona como consecuencias puntuales a la desmotivación, pesimismo, indecisión, insatisfacción laboral, disminución del rendimiento, ausentismos laborales, etc.

2.2.6. Modelos teóricos del Burnout

El origen del burnout ha sido muy controversial, porque los autores le han asignado diversas causas, diferente jerarquía de las variables, antecedentes, secuelas y otros elementos. A continuación, detallaremos los modelos más resaltantes.

Según Gil-Monte y Peiró (1997), citado por Martínez (2015) catalogaron 4 tipos de líneas de investigación: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural.

1. Modelos etiológicos instaurados en la T. Sociocognitiva del Yo.

Las raíces más importantes en estos modelos son: los conocimientos determinan el cómo se percibe la realidad, estos conocimientos se van modificando por sus efectos y las ganas para conseguir sus metas.

1.1 Modelo de Competencia Social de Harrison

Según, Harrison (1983), citado por Martínez (2015), sostiene que el ser humano tiene una eficacia única. Así mismo, refiere que el trabajador al dar un

servicio, inicialmente se muestra muy entusiasmado y motivado para ayudar a los demás y con el paso del tiempo podrá encontrar los recursos pertinentes para lograr sus metas o tendrá obstáculos para desarrollar su trabajo con eficacia. Sin embargo, la ayuda y motivación que da la empresa genera seguridad y eficacia en el trabajador, pero, si el -contexto laboral se torna limitante para cumplir las metas, genera un sentido de ineficiencia, y de prolongarse esta situación se desarrolla el síndrome.

Además, consideran como medios de ayuda al planteamiento de metas alcanzables, la capacidad de ajustarse a las políticas de la empresa, la libertad para tomar decisiones, la accesibilidad de los recursos, la retroalimentación, la carga laboral, los problemas interpersonales, etc.

1.2 Modelo de Pines

Según Pines (1993) citado por Martínez (2015), establece que el Sd. de burnout es frecuente en aquellos que son muy optimistas, que se plantean metas muy altas o inalcanzables, y que además tienen como sentido de vida el servicio, así mismo, refiere que el S.B. es producto de la exposición prolongada al estrés crónico y surge a la par con altas expectativas, y su caracteriza principal es el agotamiento psicofísico.

1.3 Modelo de autoeficacia de Cherniss

Según Cherniss (1993) citado por Martínez (2015), señala que el hecho de lograr de manera autónoma y exitosa los objetivos generan un sentido de eficiencia. Pero, en el caso de no alcanzar los objetivos aparece la frustración psicológica, disminuyendo la autopercepción de eficacia y dando inicio al burnout.

Así también, Cherniss refiere que los que perciben un alto nivel de eficacia están menos expuestos a padecer el Sd. burnout, ya que presentan menos estrés ante un contexto amenazador; porque piensan que pueden afrontarlo y superar esta situación de manera positiva.

2. Modelos etiológicos fundados en las T. del Intercambio Social.

Basados en las R. interpersonales que establece el individuo, esta relación genera un proceso de comparación social, pudiendo aparecer una percepción

de ausencia de igualdad, lo que podría elevar los motivos para desarrollar el burnout.

2.1 Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli

Según Buunk y Schaufeli (1993) citado por Martínez (2015), Modelo basado en una investigación sobre el Sd. De Burnout en el personal de salud, por ello atribuyeron dos causas a este síndrome: por un lado, señalan al modo en el que establecen las R. Interpersonales, especialmente con los pacientes y por otro lado mencionan a los recursos para adaptarse, afiliarse y compararse con los otros.

En este sentido, describen tres fuentes causales de estrés, los mismos que están ligados a los “procesos de intercambio social”: el primero es la incertidumbre: es la inseguridad que se siente para decidir algo o al actuar en ciertas circunstancias. El segundo es la apreciación de la equidad: alude a la igualdad que observa el individuo entre lo que da y lo que de la interacción con los demás y como tercera fuente causal tenemos a la falta de control: Se entiende como la capacidad para aceptar y hacerse responsable de sus actos.

2.2 Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy

Según Hobfoll y Freedy (1993) citado por Martínez (2015), sostienen que, si el empleador no invierte en la motivación de su personal y no les brinda las herramientas adecuadas para la ejecución de sus tareas, pueden presentar estrés e incluso burnout.

Así mismo, este modelo señala que para afrontar el burnout y evitar perder al trabajador, la empresa debe aumentar los recursos o herramientas que faciliten las actividades laborales. Además, recomiendan utilizar estrategias de tipo “activo” como medidas preventivas o de afrontamiento del Sd. de burnout.

Esta teoría se basa en que el trabajador valora sus capacidades y se esmera por cuidarlos o potencializarlos, pero cuando no ve los resultados esperados puede experimentar burnout. Así mismo esta teoría señala que exponerse de manera prolongada a altas exigencias laborales hace que el trabajador se sienta cansado física y emocionalmente.

Según Hatinen, M & Cols, (2004), citado por Martínez en el (2015), refiere que esta teoría describe cuatro tipos de recursos: intención, contexto, rasgos particulares y capacidad física.

3. Modelos etiológicos instaurados en la T. Organizacional.

Estos modelos, se basan en los estresores laborales y en la capacidad del colaborador para enfrentar el síndrome. En este sentido, consideran que las variables como: el apoyo percibido, el rol, la estructura, la política, la cultura y los valores organizacionales y el modo de enfrentar las situaciones estresantes, son causantes principales del desarrollo del burnout.

Ahora bien, las causas del burnout dependerán del estilo que tiene la organización, de la forma en como promueven el apoyo social, por ejemplo, el burnout es frecuente en empresas burocráticas, con estructuración vertical, que no permite la innovación, y tiene una deficiente comunicación. En empresas con burocracias profesionalizadas como los centros de salud, puede originarse el burnout por los conflictos entre compañeros y por incumplimiento de funciones.

3.1 Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Cartes

Según Golembiewski, Munzenrider y Cartes (1988) citado por Martínez (2015) este modelo señala que la aparición de burnout se produce de manera secuencial. Es decir, la primera fase es la despersonalización, luego la falta de realización personal y finalmente el cansancio emocional.

Golembiewski (1986) citado por Martínez (2015) pionero de esta teoría, describe el papel que juegan los siguientes factores: rol-pobreza, conflicto-ambigüedad del rol. Es decir, en una primera etapa aparece el estrés por querer cumplir expectativas laborales muy altas y además siente que su rol es pobre, perdiendo el autocontrol y la independencia, además de tener baja autoestima, cansancio e impaciencia. En la 2da. Etapa el individuo tiende a alejarse o a mantener menos contacto con las personas de su entorno, medida que toma como autoprotección ante un contexto conflictivo. Posteriormente si llegara a tener actitudes de despersonalización, puede aparecer el burnout, para dar paso a una baja realización personal, finalmente experimentando cansancio emocional.

3.2 Modelo de Cox, Kuk y Leiter

Según Cox, Kuk y Leiter (1993) citado por Martínez (2015), plantean que el Sd. De burnout surge en los colaboradores que dan su servicio a los demás, siendo evidente el cansancio emocional, así mismo, consideran que la despersonalización aparece para tratar de protegerse ante el agotamiento que están experimentando, además, señalan que una baja realización personal se debe a la autoevaluación luego de pasar por un periodo prolongado de estrés.

4. Modelos etiológicos instaurados en la T. Estructural.

Basados en identificar y estudiar los precedentes a nivel individual, interpersonal y empresarial, ya que parten de las teorías transaccionales, las que señalan que el estrés se produce cuando hay una discordancia entre las capacidades individuales y exigencias laborales.

4.1 Modelo de Gil-Monte y Peiró

Según Gil-Monte y Peiró (1997) citado por Martínez (2015), plantearon su teoría en las variables organizacionales, personales y en las destrezas de afrontamiento. Señalan que el burnout es consecuencia del estrés y va en aumento cuando se hace una autoevaluación negativa sobre una situación de altas exigencias o conflictivas. Llegando incluso a la somatización, a no sentirse satisfecho en su entorno laboral, a la evitación, etc.

2.2.7. Definiciones Conceptuales y Operacionales de la Variable

Definiciones Conceptuales

Burnout:

Según, Maslach, C. & Jackson, E. (1977) refieren que el Sd. de burnout es la reacción del trabajador luego de haber estado expuesto a una larga y fuerte carga de estrés, y es más usual en los que brindan servicios asistenciales. Un síntoma principal es el cansancio emocional, seguido de la despersonalización y una baja realización personal.

El Sd. de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, compuesto por un negativismo y apatía hacia las demás personas (despersonalización), hacia la labor profesional (baja realización personal) y por estar emocionalmente agotado. Gil-Monte & Peiró, (1997).

Según, Daley (1979) lo conceptualiza como una reacción de estrés ligada al trabajo que se modifica con la intensidad y permanencia de la misma prevalencia de estrés. Lo experimentan los colaboradores que inician con un agotamiento emocional y que luego pueden llegar al abandono.

2.2.8. Dimensiones del Sd. de burnout

Maslach describe 3 dimensiones del S.B.

- 1. Cansancio Emocional:** el individuo va perdiendo la vitalidad y su estabilidad emocional se ve afectada, disminuye de manera considerable su reacción ante los retos que se le presentan a diario, duda de sus propias capacidades.
- 2. Despersonalización:** es la actitud apática y negativa con el entorno laboral, especialmente con los clientes y compañeros, mostrando una actitud fría y desinteresada por los demás, esta dimensión surge a la par con agotamiento emocional.
- 3. Realización personal:** El tercer aspecto implica la autoevaluación constantemente, el individuo se ve estancado, sin recursos para lograr sus objetivos, y suele compararse con los demás, sintiéndose menos que ellos e incapaz de realizar las metas propuestas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva porque determina y recolecta datos sobre diversos atributos del fenómeno que se está investigando. Según (Behar Rivero, 2008), informa que “la Investigación descriptiva sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos”.

Asimismo, según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) indica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

3.1.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Santa P. & Feliberto M. (2010), es decir, el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal cual, y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población de estudio está conformada por 44 colaboradores de ambos sexos, 37 mujeres y 7 hombres, los mismos que, trabajan en el área de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es censal, pues se seleccionó el 100% de la población que conforma el área de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

En el censo todos los miembros de la población son estudiados. (Behar Rivero, 2008)

El tamaño de la muestra es 44 trabajadores.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización.

La variable por investigar es el Síndrome de Burnout, con el objetivo general: determinar el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja- 2018.

Tabla N° 1:

Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson (Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007)

Variable	Dimensiones	N° de ítems	Indicadores	Niveles
Burnout Es un síndrome psicológico, y lo padecen las personas que al trabajar están expuestas a un estrés crónico y que usualmente brindan sus servicios a la atención y/o cuidado de los demás. Este síndrome se caracteriza por presentar las siguientes fases: Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Maslach, C. & Jackson, E. (1977)	Cansancio Emocional Cuando el individuo experimenta sentimientos de desgaste psicológico y siente que está perdiendo la fuerza de sus capacidades emocionales. Maslach, C. & Jackson, E. (1977)	9	Cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Alto
				Medio
				Bajo
	Despersonalización En esta fase el trabajador presenta actitudes negativas y de cinismo con las personas de su entorno laboral. Maslach, C. & Jackson, E. (1977)	5	Despersonalización (5, 10, 11, 11, 15, 22)	Alto
				Medio
				Bajo
	Realización personal Se refiere a una autoevaluación negativa, en cuanto a su profesión, sobre todo en comparación con sus compañeros de trabajo. Maslach, C. & Jackson, E. (1977)	8	Realización Personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	Alto
				Medio
				Bajo

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recopilación de datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI, este inventario evalúa tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de llenado es de 10 a 15 minutos. El inventario de Burnout está conformado por 22 ítems agrupados en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Ficha técnica

Nombre de la prueba: MBI - Inventario “BURNOUT” de C. Maslach Y S.E. Jackson -Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial.

Autor	:	C. Maslach Y S.E. Jackson
Año	:	1981
Adaptación	:	N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
Procedencia	:	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California USA.
Aplicación	:	Individual y colectiva, adultos;
Tiempo	:	Variable de 10 a 15 minutos.
Finalidad	:	Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.
Material	:	Manual (1997) y Ejemplar auto corregible; es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una hoja de respuestas.
Tipificación	:	Baremo en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Finalidad : Evaluación de 3 variables del Síndrome del Estrés Laboral Asistencial: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

3.1.1. Estudios en el contexto peruano

Fernández (2002) reportó un estudio en Docentes de Educación Básica y Superior, donde llegó a las siguientes conclusiones:

Las fuentes de presión laboral y la personalidad del tipo A se relacionan en forma negativa con la satisfacción laboral y el desempeño docente en los profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. Indica que a mayor presión laboral. Menor satisfacción laboral, y menos desempeño docente, en tanto que a mayor personalidad tipo A menos satisfacción laboral y menor desempeño docente.

Las fuentes de presión laboral y la personalidad tipo A se relacionan de forma positiva con el desgaste psíquico (Burnout) que produce la actividad educativa en los profesores de Educación Primaria en Lima Metropolitana. A mayor presión desgaste psíquico (Burnout) y que a mayor tipo de personalidad tipo A mayor desgaste psíquico (Burnout).

La variable tiempo de servicios está asociada al desempeño docente, encontrándose que los profesores con más de 21 años de servicio tienen puntajes significativamente más altos que los docentes que tienen entre 16 y 20 años de servicio. El 43% de los profesores encuestados presenta niveles elevados de desgaste psíquico (Burnout) a lo que se les puede adicionar el 20% del nivel médico.

Asimismo, Fernández (2002) reportó satisfactoriamente hallazgos sobre validez de constructo del MBI con el análisis factorial exploratorio.

3.1.1.1. Confiabilidad y Homogeneidad

Los estadísticos de confiabilidad se han realizado con 2 submuestras, Salud y no Salud, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

Tabla N° 2: *Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras*

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	,80	,80	,80	,79	,80
DP	,56	,47	,64	,60	,53
RP	,72	,73	,70	,77	,70

- **Validez**

El MBI de acuerdo con sus autoras trata de evaluar el síndrome de estrés laboral asistencial a partir de tres variables de ese constructo. En tanto, en los estudios españoles su validez factorial se basa en esta tridimensionalidad. Así mismo, la validez convergente se puede aportar evidencia en el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionado con el estrés laboral asistencial.

En los estudios de Maslach y Jackson (1986) se realizaron tres tipos de análisis: las del comportamiento realizadas por una persona que conoce bien al sujeto examinado, la presencia de algunas características laborales que provocan estrés y las medidas en otras variables que, están relacionadas con este estrés.

3.1.1.2. Información normativa

En la tabla 3 aparecen los estadísticos descriptivos para la muestra total, se observa una diferencia significativa en cuanto a la Escala de CE, donde hay predominio de este síntoma, sobre la escala DP; la escala RP obtiene un puntaje alto significativo; interpretando estos hallazgos podemos afirmar, que el síntoma de CE determina que la muestra total está en Riesgo de Burnout, los otros síntomas se encuentran dentro de puntaje bajo (DP) y alto (RP) respectivamente.

Tabla N° 3: *Estadísticos básicos (n=312) para las subescalas del MBI*

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	15.96	570	4046
Mediana	15.00	5.00	4200
Desv. Típ.	9608	5.184	7.076
Asimetría (E.E. = .138)*	.730	1.023	-1.387
Curtosis (E.E = 0.275)*	.192	.757	2.667
Mínimo	0	0	7
Máximo	47	25	48

3.1.1.3. Niveles de Burnout**Tabla N°4:** *Puntos de corte basados en puntajes estandarizados.*

S (m=50, d.e. = 20) y percentiles

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Basado en Puntajes S			
Bajo	<= 8	0	>= 48
Medio	9 – 27	1 – 11	36 – 47
Alto	>=28	>=12	<=35
Basado en Percentiles			
Bajo	<=11	<=2	>=44
Medio	12 – 20	3 – 6	40 – 43
Alto	>=21	>=7	<=39

Tabla N° 5: Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout.

	<u>CE</u>	<u>DP</u>	<u>RP</u>
Riesgo	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	Alto o Medio
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	Alto o Medio
	Medio o Bajo	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
Tendencia	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	Alto o medio
Burnout	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

Tabla N° 6: Baremos para cansancio emocional.

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 d.e=3
47	99.7	3.23	82	118	9	148	20
45	99.2	3.02	80	114	9	145	19
44	98.7	2.92	79	111	9	144	19
40	98.2	2.5	75	103	9	138	18
38	97.9	2.29	73	98	9	134	17
35	97.4	1.98	70	92	9	130	16
34	95.8	1.88	69	90	9	128	16
33	94.4	1.77	68	87	8	127	15
32	93.4	1.67	67	85	8	125	15
31	91.8	1.57	66	83	8	124	15
30	89.6	1.46	65	81	8	122	14
29	87.5	1.36	64	79	8	120	14
28	86.4	1.25	63	76	7	119	14

27	85.4	1.15	62	74	7	117	13
26	84.1	1.04	60	72	7	116	13
25	82.7	0.94	59	70	7	114	13
24	81.1	0.84	58	68	7	113	13
23	78.8	0.73	57	65	6	111	12
22	76.4	0.63	56	63	6	109	12
21	72.8	0.52	55	61	6	108	12
20	68.8	0.42	54	59	6	106	11
19	65.5	0.32	53	57	6	105	11
18	63.1	0.21	52	54	5	103	11
17	61.1	0.11	51	52	5	102	10
16	56.6	0	50	50	5	100	10
15	51.4	-0.1	49	48	5	99	10
14	47.3	-0.2	48	46	5	97	9
13	43.3	-0.31	47	43	4	95	9
12	38.8	-0.41	46	41	4	94	9
11	34.6	-0.52	45	39	4	92	8
10	29.8	-0.62	44	37	4	91	8
9	25.6	-0.72	43	35	4	89	8
8	23.4	-0.83	42	33	3	88	8
7	19.9	-0.93	41	30	3	86	7
6	15.7	-1.04	40	28	3	84	7
5	11.7	-1.14	39	26	3	83	7
4	8	-1.24	38	24	3	81	6
3	5	-1.35	37	22	2	80	6
2	3	-1.45	36	19	2	78	6
1	1.8	-1.56	34	17	2	77	5
0	0.5	-1.66	33	15	2	75	5

Tabla N° 7: Baremos para Despersonalización.

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E.	P.E
						m=100 d.e=15	m=10 d.e=3
25	99.8	3.73	87	129	9	156	21
24	99.5	3.53	85	124	9	153	21
22	99.2	3.15	82	116	9	147	19
20	98.6	2.76	78	108	9	141	18
19	97.8	2.57	76	104	9	139	18
18	97.3	2.37	74	100	9	136	17
17	96.8	2.18	72	96	9	133	17
16	95.2	1.99	70	92	9	130	16
15	92.9	1.8	68	88	9	127	15
14	91.3	1.6	66	84	8	124	15
13	90.2	1.41	64	80	8	121	14
12	88.3	1.22	62	76	7	118	14
11	84.6	1.02	60	71	7	115	13
10	80.9	0.83	58	67	7	112	12
9	76.6	0.64	56	63	6	110	12
8	71.3	0.44	54	59	6	107	11
7	65.7	0.25	53	55	5	104	11
6	58.2	0.06	51	51	5	101	10
5	51	-0.14	49	47	5	98	10
4	46	-0.33	47	43	4	95	9
3	39.3	-0.52	45	39	4	92	8
2	31.1	-0.71	43	35	4	89	8
1	21.8	-0.91	41	31	3	86	7
0	8	-1.1	39	27	3	84	7

Tabla N° 8: Baremos para Realización Personal

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E.	P.E
						m=100 d.e=15	m=10 d.e=3
48	92.6	1.07	61	73	7	116	13
47	80.3	0.93	59	70	7	114	13
46	72.9	0.78	58	66	7	112	12
45	68.6	0.64	56	63	6	110	12
44	63.8	0.5	55	61	6	108	12
43	57.4	0.36	54	58	6	105	11
42	49.8	0.22	52	55	5	103	11
41	43.9	0.08	51	52	5	101	10
40	38.9	-0.07	49	49	5	99	10
39	33.5	-0.21	48	46	5	97	9
38	28.4	-0.35	47	43	4	95	9
37	24	-0.49	45	40	4	93	9
36	22	-0.63	44	37	4	91	8
35	19.9	-0.77	42	34	3	88	8
34	17.3	-0.91	41	31	3	86	7
33	14.9	-1.06	39	28	3	84	7
32	12.7	-1.2	38	25	3	82	6
31	10.7	-1.34	37	22	2	80	6
30	8.5	-1.48	35	19	2	78	6
29	6.7	-1.62	34	16	2	76	5
28	5.6	-1.76	32	13	2	74	5
27	4.8	-1.9	31	10	1	72	4
26	3.8	-2.05	30	7	1	69	4
25	2.9	-2.19	28	4	1	67	3
24	2.4	-2.33	27	1	1	65	3
23	2.1	-2.47	25	1	1	63	3
21	1.8	-2.75	23	1	1	59	2
19	1.4	-3.04	20	1	1	54	1
16	1.1	-3.46	15	1	1	48	1
15	0.8	-3.6	14	1	1	46	1
10	0.5	-4.31	7	1	1	35	1
7	0.2	-4.73	3	1	1	29	1

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

4.1. Procesamiento de los resultados.

Una vez recolectada la información requerida para la presente investigación, se procedió a tabularla, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa estadístico IBM SPSS 21. Seguidamente, se determinó la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos obtenidos del instrumento de evaluación utilizado para la investigación. Finalmente se procedió a la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

4.2. Presentación de los Resultados.

Tabla N° 9:

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al Síndrome de Burnout.

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización personal
N	Válido	44	44	44
	Perdidos	0	0	0
Media		18,77	6,11	40,43
Mínimo		0	0	18
Máximo		46	27	48

El estudio realizado a 44 sujetos sobre el Síndrome de Burnout tiene como interpretación los siguientes resultados de los factores que abarcan este Síndrome, los datos son los siguientes:

- ✓ En el nivel de Cansancio Emocional se puede observar:
 - Una media de 18.77 que vendría a categorizarse como “Medio”.
 - Un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo”.

- Un máximo de 46 el cual se categoriza como “Alto”.
- ✓ En el nivel de Despersonalización se puede observar:
 - Una media de 6.11 la cual vendría a categorizarse como “Medio”.
 - Un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo”.
 - Un máximo de 27 el cual se categoriza como “Alto”.
- ✓ En el nivel de Realización Personal se puede observar:
 - Una media de 40.43 categorizándose como “Medio”.
 - Un mínimo de 18 que se categoriza como “Alto”.
 - Un máximo de 48 el cual se categoriza como “Bajo”.

Detallaremos a continuación la distribución de los niveles del Síndrome de Burnout (Riesgo, Tendencia, Burnout y No riesgo). Según los criterios de Llaja, Sarria y García (2007), el presentar un puntaje alto en la dimensión Despersonalización es indicador de riesgo; si va seguido de un puntaje alto en Cansancio Emocional implicaría una tendencia, y si finalmente presenta alta despersonalización, alto cansancio emocional y a su vez baja realización personal se hablaría de presencia del síndrome de Burnout.

Tabla N° 10:

Resultados de la distribución de los niveles de riesgo del Síndrome de Burnout

NIVELES DE BURNOUT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO HAY BURNOUT	26	59,1	59,1	59,1
	RIESGO	13	29,5	29,5	88,6
	TENDENCIA	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Comentario:

El Nivel de Burnout en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja, se considera “No hay Burnout”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 59,1% se considera un nivel de Burnout de “No hay Burnout”.

El 29,5% se considera un nivel de Burnout de “Riesgo”.

El 11,4% se considera un nivel de Burnout de “Tendencia”.

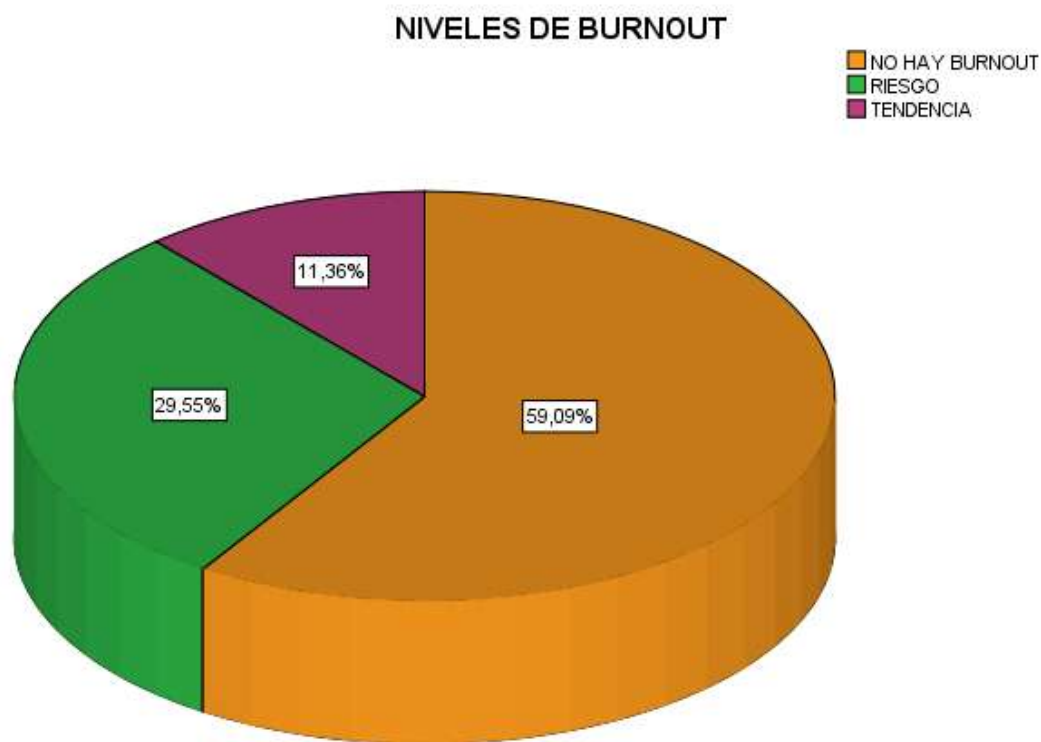


Figura N° 01:

Nivel de Burnout.

Comentario:

El Nivel de Burnout en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja, se considera que “No hay Burnout”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 59,09% se considera un Nivel de Burnout de “No hay Burnout”.

El 11,36% se considera un Nivel de Burnout de “Tendencia”.

Tabla N° 11:

Nivel de Cansancio Emocional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	34,1	34,1	34,1
	Medio	19	43,2	43,2	77,3
	Alto	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Comentario:

El Nivel de Cansancio Emocional en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja, se considera “Medio”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 43,2% se considera un Nivel en el Cansancio Emocional de “Medio”.

El 34,1%, se considera un nivel en el Cansancio Emocional de “Bajo”.

El 22,7%, se considera un nivel en el Cansancio Emocional de “Alto”.

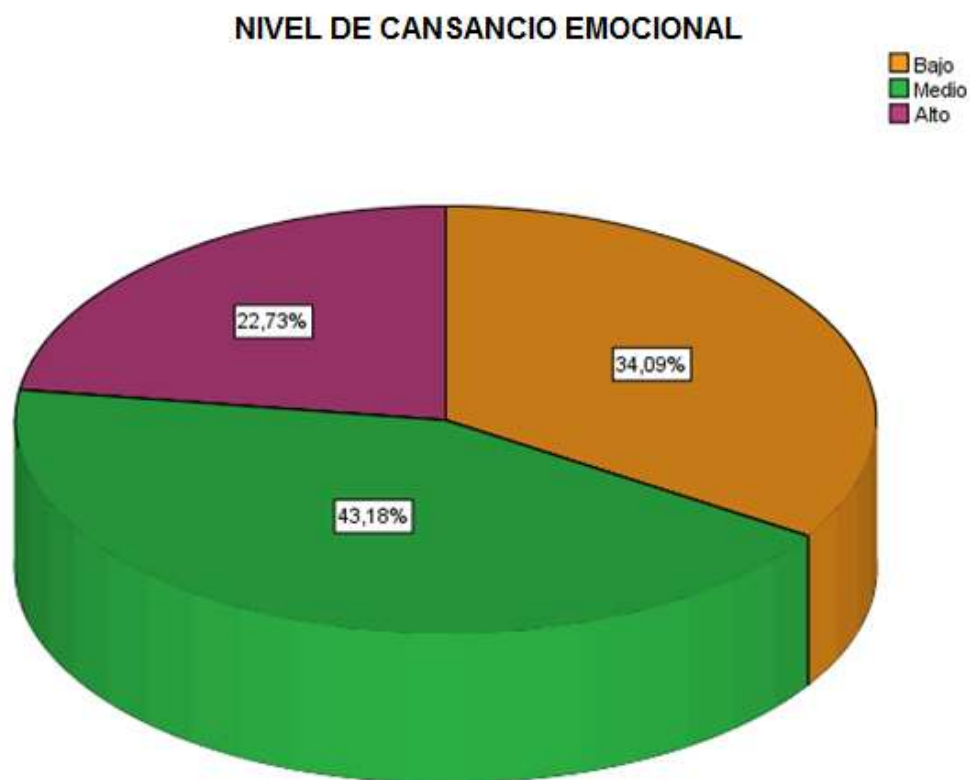


Figura N° 02:

Nivel de Cansancio Emocional.

Comentario:

El Nivel de Cansancio Emocional en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja, se considera “Medio”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 43,18% se considera un Nivel en el Cansancio Emocional de “Medio”.

El 22,73%, se considera un nivel en el Cansancio Emocional de “Alto”.

Tabla N° 12:*Nivel de Despersonalización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	15,9	15,9	15,9
	Medio	27	61,4	61,4	77,3
	Alto	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de Despersonalización en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja se considera “Medio”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 61,4% se considera un nivel en la Despersonalización de “Medio”.

El 15,9%, se considera un nivel en la Despersonalización de “Bajo”.

El 22,7%, se considera un nivel en la Despersonalización de “Alto”.

NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN

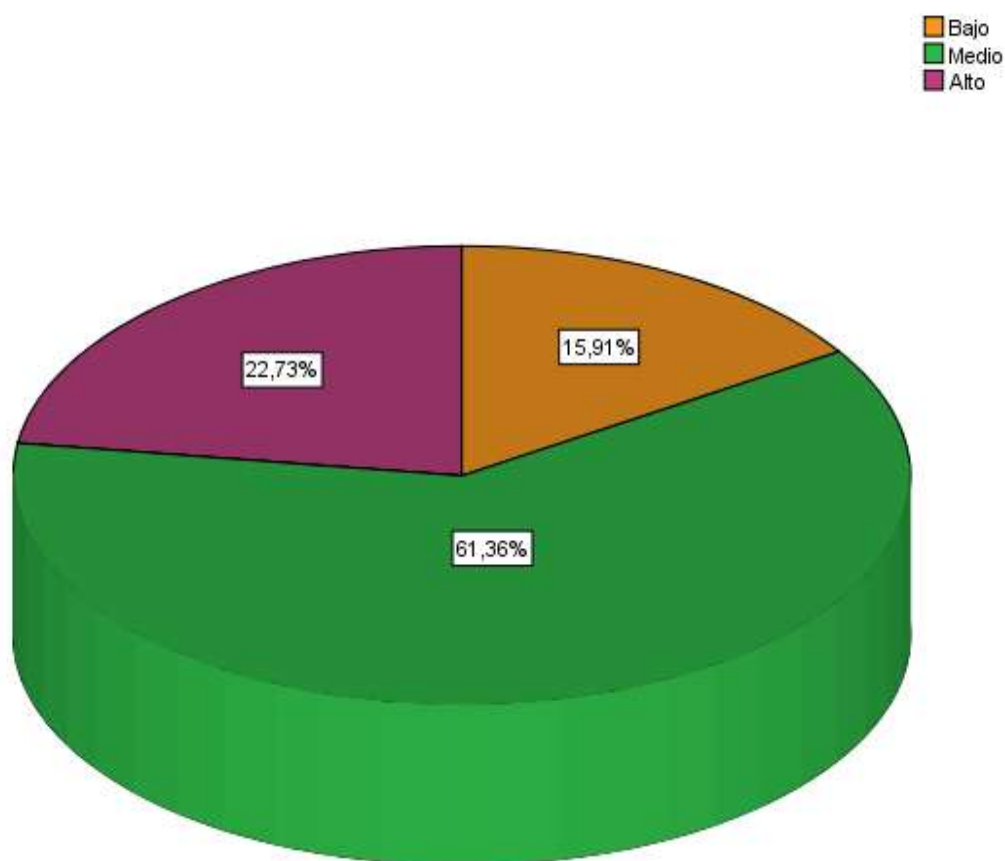


Figura N° 03:

Nivel de Despersonalización.

Comentario:

El nivel de Despersonalización en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja se considera “Medio”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 61,36% se considera un nivel en la Despersonalización de “Medio”.

El 15,91% se considera un nivel en la Despersonalización de “Bajo”.

Tabla N° 13:*Nivel de Realización Personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,8	6,8	6,8
	Medio	34	77,3	77,3	84,1
	Alto	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de Realización personal en los trabajadores de atención al público de una Clínica Privada del distrito de San Borja se considera “Medio”, obteniéndose los siguientes resultados:

El 77,3% se considera un nivel en la Realización personal de “Medio”.

El 6.8%, se considera un nivel en la Realización personal de “Bajo”.

El 15,9%, se considera un nivel en la Realización personal de “Alto”.



Figura N° 04:
Nivel de Realización personal.

Comentario:

El nivel de Realización personal en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja se considera "Medio", obteniéndose los siguientes resultados:

El 77,27% se considera un nivel en la Realización personal de "Medio".

El 6,82%, se considera un nivel en la Realización personal de "Bajo".

4.3. Análisis y Discusión de los resultados.

El objetivo de este trabajo era determinar el nivel del Síndrome de Burnout de los 44 trabajadores del área de atención al público de una Clínica Privada del Distrito de San Borja. Por tal motivo, se procedió a recolectar la información mediante la aplicación del instrumento: Inventario de Burnout de Maslach, basándonos en los niveles indicados en la adaptación peruana propuesto por Llaja, Sarria y García (2007). Obteniendo como resultado que no hay Burnout representado por el 59,09%, esto nos indica que no hay prevalencia de burnout en los trabajadores evaluados, sin embargo, el 11,36% presenta “Tendencia” es decir, tienen mayor probabilidad de experimentar Burnout.

Cabe mencionar que Cruz, en la Ciudad de Tunja - Colombia (2015), en su estudio realizado a trabajadores de la empresa EDEC S.A. Del municipio de Chiquinquirá, Bocaya, obtuvo como resultado que los trabajadores no experimentaban Burnout, dónde el 89% de los trabadores obtuvo un alto puntaje en la dimensión de realización personal, el 44,7% obtuvo un nivel intermedio en la dimensión de despersonalización y el 51,1% puntuó un nivel bajo de agotamiento emocional.

Los resultados similares que alcanzaron Cumpa & Chávez en la Ciudad de Chiclayo – Perú (2015), en un estudio realizado a docentes del nivel primario de una institución educativa, indicaron como resultado que el 93% de los profesionales evaluados no presentaba Síndrome de Burnout, sin embargo, el 7% restante si experimentaban burnout. Así mismo presentaban un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). Además, un 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal haciéndolos más vulnerables de desarrollar este síndrome.

Llaja, Sarria y García (2007), plantean que, si la persona presenta solo una de las dimensiones del Burnout desarrollada, se encontrará en “Riesgo” de padecer Burnout, si presenta dos de las dimensiones tiene una “Tendencia” a presentar el síndrome, y si poseen las tres dimensiones es indicador que ha desarrollado por completo el Síndrome de Burnout. Por el contrario, si no se manifiesta ninguna de las tres dimensiones, la persona no tiene Burnout. (Nunura, 2016. Pág.60).

Comentario: Con respecto a los resultados obtenidos, una posible explicación de que “no hay Burnout” en los trabajadores de atención al público de la clínica evaluada, puede deberse a que constantemente reciben capacitaciones acorde a los servicios que brindan, como atención al cliente, prevención de riesgos laborales, ética profesional, entre otros, a las buenas relaciones interpersonales, a los incentivos que reciben por cumplimiento de metas, el mismo que es significativo ya que permite la integración e identificación con la organización. Sin embargo, es importante tener en cuenta el 11,36% que presenta una “tendencia” a desarrollar Burnout, siendo necesaria una intervención y prevención oportuna.

El Nivel de Cansancio Emocional en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de san Borja, se considera “Medio”, representado por el 43,18%, es decir los trabajadores evaluados tienen un nivel intermedio de cansancio psicofísico y de sentimientos de que no pueden dar más de sí mismos, sin embargo, el 22,73% presenta un nivel “Alto” de cansancio emocional, lo que significa que se sienten agotados física y psicológicamente, experimentando disminución de energía y vitalidad para hacer sus actividades diarias.

El Cansancio Emocional es definido como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede presentarse juntamente con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la

energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo. Buzzetti (2005).

Comentario: Vemos que el personal evaluado presenta un nivel medio de cansancio emocional, esto puede deberse a que hay personal que cumple un doble turno en la clínica por períodos de 6 horas, es decir no son muy prolongados, los mismo que les permite realizar otras actividades fuera del trabajo, así mismo, además son partícipes de algunas festividades que se realizan en horarios laborales como: Navidad, fiestas patrias, etc. Lo que les permite integrarse entre compañeros y disminuir la carga laboral.

Con respecto al nivel de Despersonalización, se obtuvo como resultado que los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja presentan un nivel “Medio” expresado por el 61,36% de los evaluados, es decir que tienen tendencia a presentar una relación fría y distante con las demás personas. Además, el 15,91% presentan un nivel de despersonalización “Bajo” lo que significa que tienen menor grado de despersonalización, siendo capaces de mantener una relación más cálida y empática con los demás.

En un estudio similar sobre el Burnout, realizado a los trabajadores de la empresa EDEC S.A. Del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá, en la Ciudad de México los resultados obtenidos indicaron que el 89% de los trabadores obtuvo un alto puntaje en la dimensión de realización personal, el 44,7% obtuvo un nivel intermedio en la dimensión de despersonalización y el 51,1% puntuó un nivel bajo de agotamiento emocional. Es decir, los trabajadores no experimentaban Burnout, sin embargo, tenían tendencia a que aumenten los porcentajes de cada dimensión. Cruz, (2015)

Maslach (1997), define a la dimensión de despersonalización como la aparición de sentimientos y actitudes negativas, incluso de cinismo con las demás personas con las que trabaja, ya sea compañeros de trabajo, clientes a los que brinda sus servicios y con la organización en general. Además, menciona que los profesionales con puntuaciones altas en esta dimensión y en la dimensión mencionada anteriormente (cansancio emocional), experimentan síntomas con elevados niveles de burnout.

Vemos que el nivel alcanzado es “Medio” con una puntuación de 61,33%, lo que nos indica que mantienen cierto equilibrio en cuanto a la dimensión despersonalización, esto puede deberse a los talleres que realizan en la organización, como manejo del estrés, promover relaciones interpersonales saludables y una comunicación horizontal entre los trabajadores.

Con respecto al nivel de Realización Personal, se obtuvo como resultado que los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja presentaban un nivel “Medio” representado por el 77,27%, lo que indica que los evaluados poseen un nivel intermedio de realización personal, es decir, sienten que van alcanzando sus objetivos planteados a nivel personal y profesional. Sin embargo, el 6,82% presenta un nivel de Realización Personal de “Bajo”, lo que significa que sienten que no logran alcanzar sus metas y al mismo tiempo sienten que no son exitosos en el ámbito laboral y personal.

En otras investigaciones, como en el estudio realizado en México, que evaluó a trabajadores de un Call Center, realizado por Acosta (2013), mostró también que un 29.5% de ellos se encontraban en un nivel moderado o medio, tenían un nivel Bajo de Realización personal en el 65.9% de los trabajadores evaluados y el 4,7% presentó un nivel alto de realización personal.

Según Maslach (1997), menciona que esta dimensión está compuesta por elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las dos escalas antes mencionadas las puntuaciones bajas indican presencia del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas.

Comentario: Los resultados muestran que el personal evaluado presenta un nivel “Medio” en lo concerniente al nivel de Realización Personal, esto puede ser consecuencia de la buena gestión de la clínica en cuanto a promover al personal y capacitarlos para asumir nuevos retos y al reconocimiento que reciben por el buen desempeño laboral, cabe mencionar que son evaluados en cuanto a desempeño laboral y al mismo tiempo son bonificados según los resultados obtenidos. Así mismo, hay personal que viene laborando por varios años en esta empresa y según sea el caso han ido asumiendo nuevas responsabilidades y/o cargos dentro de la empresa.

4.4. Conclusiones.

1. El nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja, obteniendo un 59,09% que no presentan estrés laboral (Burnout).
2. El nivel de cansancio emocional en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja ha obtenido un nivel medio, con un 43,18%.
3. El nivel de despersonalización en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja ha obtenido un nivel medio, con un 61,36%.
4. El nivel de realización personal en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja ha obtenido un nivel medio, con un 77,27%.

4.5. Recomendaciones.

En base a los resultados obtenidos y a las conclusiones a las que se llegaron en esta investigación, se establecerán las siguientes recomendaciones:

- Diseñar un programa de prevención e intervención liderada por los mismos trabajadores, para disminuir la tendencia de burnout.
- Identificar a los trabajadores que tienen tendencia o riesgo de padecer Burnout, de tal manera que se pueda prevenir la aparición del síndrome.
- Realizar talleres sobre manejo del estrés, con la finalidad de promocionar la salud y disminuir las posibilidades de desarrollar burnout.
- Fomentar actividades de interacción, que permitan mejorar la comunicación y disminuir el estrés.
- Promocionar la importancia de la salud mental, mediante capacitaciones.
- Promover prácticas diarias de técnicas de relajación para controlar el estrés, como 1, 2,3 fuera estrés programa propuesto por el Ministerio de Salud.
- Realizar talleres sobre modificación de pensamientos negativos, con el fin de aprender a convertirlos en positivos y así disminuir los niveles de cansancio emocional.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.

5.1 Denominación del programa.

“TALLER: MANEJO DEL SÍNDROME DE BURNOUT, APLICADA A TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”.

Objetivo General:

- Disminuir la tendencia y prevenir la aparición de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

Objetivos específicos:

- Brindar las herramientas necesarias para el manejo del estrés y la prevención del Burnout.
- Concientizar a los trabajadores sobre la importancia de la salud mental.
- Bajar los niveles de cansancio emocional de los trabajadores.
- Disminuir los niveles de riesgo de padecer estrés Burnout.
- Fortalecer las relaciones interpersonales, fomentando la comunicación y el trabajo en equipo.

5.2 Justificación del problema.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, vemos que hay trabajadores con una tendencia de experimentar Burnout, así mismo, vemos que existe un porcentaje considerable de trabajadores que padecen de cansancio emocional, por lo que es necesario implementar un programa que reduzca estos riesgos y promueva la salud mental dentro de la organización. Ya que, las consecuencias repercuten directamente en el trabajador y en la productividad de la organización.

Según, Cano A. (2002) señala que el estrés se produce cuando hay una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos personales para hacerles frente. Por su parte, Martínez J. (2004) refiere que el estrés laboral surge de un desequilibrio entre las capacidades del individuo y las exigencias laborales, pudiendo ser crónico o agudo.

Según, la OMS (2017) en publicación efectuada “Salud mental en el lugar de trabajo”, refiere que los problemas de salud mental, entre ellos el estrés laboral, es uno de los principales problemas que vienen afrontando los países a nivel mundial, y si bien es cierto que los trabajadores son los más afectados, pues, la productividad organizacional y la sociedad en conjunto también se ven afectados.

El personal evaluado no es ajeno a este problema de salud mental, por lo que es indispensable el compromiso y el involucramiento de la organización para prevenir la incidencia de este trastorno y al mismo tiempo para la promoción de la salud mental.

Además, es importante señalar que un trabajador que padece estrés laboral se verá afectado tanto física como psicológicamente, presentando: fatiga, bajo rendimiento, insatisfacción, disminución de la atención, entre otras manifestaciones que va a repercutir directamente en la organización, limitando el cumplimiento de los objetivos. Por ello, es necesario concientizar y educar a los trabajadores y a las organizaciones sobre la prevención de los problemas de salud mental, para así gozar de una salud óptima y equilibrada, tanto a nivel personal, laboral y social.

Según, la OIT (2013) refiere que la participación e involucramiento de los colaboradores, empleadores y los grupos de trabajo son esenciales en la prevención del estrés laboral. Su participación y colaboración debe estar integrada en todo el proceso de cualquier programa de prevención del estrés en el lugar de trabajo. Es decir, la empresa y todos los organismos adjuntos a la misma deben trabajar de manera conjunta en la implementación de estrategias para afrontar el estrés laboral, empoderando al personal en el cuidado su salud mental y de los equipos de trabajo, y así, disminuir riesgos y consecuencias perjudiciales.

5.3 Establecimiento de objetivos por cada sesión.

Sesión 1: Conociendo y afrontando el estrés laboral.

Objetivo: Brindar información sobre el estrés laboral y la importancia del cuidado de la salud mental.

Actividad: En esta sesión se realizarán trabajos en grupos, dinámicas, se presentarán videos para ilustrar el tema a tratar. Se iniciará con la presentación del equipo de trabajo mediante una dinámica rompe hielo “El rey de los elementos, buscando conocer y promover la participación de todos.

Seguidamente se procederá al desarrollo del tema “estrés laboral”. Además, se informará sobre los riesgos y la incidencia actual de este problema en nuestra sociedad y la organización en específico.

Luego se trabajará en grupo para que los participantes, con sus propias ideas y conocimientos sobre su realidad, puedan identificar los factores que podrían estar aumentando el riesgo de padecer estrés laboral en esta organización. Seguidamente estos serán expuestos y analizados, para evaluar en qué medida se pueden disminuir los estresores identificados.

Finalmente, se realizará una dinámica “Me comprometo en un post-it”, la misma que consiste en escribir pequeños anuncios sobre un post-it, en el que cada participante se compromete a asistir a los demás talleres y a ayudar a un compañero de trabajo que pueda estar afrontando este problema.

Materiales:

- Proyector audiovisual.
- Ppt.
- Papelotes.
- Plumones.
- Cinta masking.
- Carpetas.
- 1 pelota pequeña.
- Post-it

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Al final de la sesión se aplicará un cuestionario, para determinar la comprensión del tema tratado.

Sesión 2: Comunicación efectiva y solución de problemas.

Objetivo: Fomentar la comunicación efectiva entre los trabajadores y brindar estrategias claves para la solución de problemas.

Actividad: Se desarrollará esta sesión con trabajos en equipos, dinámicas grupales y la presentación de vídeos para reforzar la información compartida.

Se iniciará la sesión dando la bienvenida a todos los participantes, seguidamente se realizará una dinámica “Diálogo dibujado” la misma que tiene por objetivo identificar el tipo de comunicación, la flexibilidad y el tipo de relación que existe entre los participantes.

Luego, mediante lluvia de ideas los participantes compartirán sus experiencias de la dinámica, esta actividad servirá de base para introducir al tema de comunicación efectiva. Se tocarán temas como: tipos de comunicación, asertividad, escucha activa, elementos de la comunicación, etc. Posteriormente se brindarán estrategias claves para la solución de problemas, resaltando la importancia de una buena comunicación para el logro de los objetivos.

Se ejecutará un psicodrama con el objetivo de diferenciar una comunicación negativa vs. Una comunicación efectiva. De tal manera que, se puedan establecer conclusiones grupales sobre el tema tratado, estableciendo reglas de comunicación y pasos para la solución de problemas, los mismos que deben ser adaptados según su entorno. Se finalizará el taller con una dinámica “Comunicación Acción”.

Materiales:

- Proyector audiovisual.
- Papelotes.
- Plumones de colores.
- Cinta masking.

Participantes:

- 22 colaboradores.

- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Al final de la sesión se aplicará un cuestionario, para determinar la comprensión del tema tratado.

Sesión 3: Administración del tiempo.

Objetivo: Que los participantes aprendan a gestionar su tiempo, estableciendo objetivos y prioridades que le permitan el cumplimiento de sus objetivos personales y laborales.

Actividad: Se hará uso de vídeos alusivos al tema, se desarrollarán trabajos y dinámicas grupales.

Se dará inicio al taller con la bienvenida a los participantes, a manera de introducción al tema se mostrará un pequeño video.

Luego se trabajará en grupos, dónde se compartirán experiencias diarias y de cómo realizan sus actividades, diagnosticando el uso de sus tiempos.

Posteriormente cada participante elaborará su plan de vida, estableciendo su misión personal y laboral, seguidamente se darán técnicas necesarias para establecer un cronograma de actividades semanales para disminuir el estrés y ser más efectivos, estableciendo prioridades y diferenciando lo importante de lo urgente.

Seguida de una dinámica “la espada del tiempo” con la finalidad de analizar la comunicación y los roles, además de evaluar el proceso grupal en la toma de decisiones. Cerraremos la sesión con la dinámica abrazo grupal.

Materiales:

- Proyector audiovisual.
- Ppt.
- Papelotes.
- Plumones de colores.
- Cinta maskinging.
- Rompecabezas.

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos

Evaluación: Se evaluará al final de la sesión con un breve cuestionario.

Sesión 4: Trabajo en equipo.

Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización, para cumplir de manera oportuna y eficiente con las tareas diarias.

Actividad: El desarrollo de esta sesión está basado en trabajos en equipos, dinámicas grupales, lluvia de ideas para tratar el tema y presentación de videos referentes a la sesión.

Luego de la presentación y bienvenida a los participantes se procederá con una dinámica grupal “El huevo al vaso”. El mismo que sirve para identificar la organización, la iniciativa, la colaboración y el liderazgo para realizar una actividad.

Luego se analizará las dificultades y las ventajas que se han presentado al realizar dicha actividad, para seguidamente desarrollar el tema.

Mediante una lluvia de ideas se identificará cuáles son los principales obstáculos que tienen los trabajadores al realizar sus actividades y las posibles soluciones que ellos mismos plantean.

Se concluirá con una dinámica grupal “la isla desierta” para identificar líderes de apoyo laboral y el rol que ejercen en la solución de problemas de manera grupal.

Materiales:

- Papelotes.
- Plumones.
- Vasos descartables.
- Huevos.
- Cuerda o hilo.

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Se evaluará mediante un cuestionario.

Sesión 5: Desarrollando mis habilidades sociales.

Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Actividad: En esta sesión se empleará ayudas audiovisuales en relación con las habilidades sociales y habilidades blandas, se desarrollará el tema en trabajos y dinámicas grupales.

Iniciando con el saludo a los participantes, seguida de dinámica grupal “dibujos en equipos” que tendrá como objetivo, pertenecer a un equipo y enriquecer las relaciones sociales.

Luego se presentará con ayudas audiovisuales la importancia y las principales habilidades sociales y blandas, seguido de un juego de roles para identificar el potencial de los participantes respecto al tema y al mismo tiempo poner en práctica las habilidades descubiertas y las desarrolladas en el taller. Se cerrará la sesión con la dinámica “El inquilino”, con la finalidad de enriquecer las relaciones sociales, aprender a resolver problemas que surjan con los demás y pertenecer al grupo.

Materiales:

- Papelotes.
- Plumones.
- Cartulinas.
- Cinta Masketing.
- Proyector audiovisual.

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Al final de la sesión se realizará un cuestionario.

Sesión 6: Abrazo terapia y pensamiento positivo.

Objetivo: Bajar los niveles de estrés de los trabajadores mediante la práctica del pensamiento positivo y la abrazo terapia.

Actividad: Esta sesión se efectuará con dinámicas de grupo, psicodrama, trabajo grupal y uso de técnicas audiovisuales para ilustrar el tema.

Luego del saludo respectivo, se dará una breve introducción al tema y la importancia de mantener los pensamientos positivos para manejar el estrés laboral. Después, se realizará psicodrama dónde los participantes serán los actores principales, ya que nos permitirá acercarnos más a su realidad diaria y al mismo tiempo servirá para identificar sus pensamientos más frecuentes.

Seguidamente, mediante el uso de las técnicas cognitivas, se procederá a entrenar a los participantes en cómo identificar un pensamiento negativo para luego convertirlos en positivos.

Mediante una lluvia de ideas se obtendrá las conclusiones de cómo se han sentido los participantes al realizar las actividades de la sesión. Para el cierre de la sesión se realizará la técnica de abrazo terapia.

Materiales:

- Proyector audiovisual.
- Plumones.
- Lapiceros y hojas bond.

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Al final de la sesión se realizará un cuestionario.

Sesión 7: Técnica de relajación física y respiración.

Objetivo: Bajar los niveles de cansancio emocional y físico, promoviendo la relajación.

Actividad: Esta sesión se llevará a cabo mediante la práctica de las técnicas de relajación física y respiración, se utilizará la música como fuente que permitan la relajación y propicie un ambiente acorde al tema, se realizará trabajo individual y en grupo, y se realizará una dinámica de cierre.

El desarrollo de esta sesión será netamente práctico, luego de una breve introducción al tema se procederá a realizar las técnicas de respiración y relajación progresiva de Jacobson con todos a los participantes.

Al mismo tiempo se informará sobre la importancia y los beneficios de dichas técnicas para la disminución del estrés laboral. Al finalizar se hará una retroalimentación sobre cómo se han sentido los participantes. Culminando la sesión con una dinámica grupal.

Materiales:

- Proyector audiovisual.
- Colchonetas para ejercicios o una manta por cada participante.

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Al final de la sesión se realizará cuestionario.

Sesión 8: Risoterapia y Estilos de vida saludable.

Objetivo general: Brindar los beneficios de la risoterapia e impulsar en los trabajadores estilos de vida saludable para afrontar el estrés laboral.

Actividad: Esta sesión será teórica – práctico, se realizará trabajo grupal, dinámicas de grupo y se usará un proyector audiovisual para presentar el tema.

Luego del saludo respectivo, se ejecutará una dinámica de grupo “Tengo un tick” con el objetivo de generar un ambiente ameno y relajado, que servirá como introducción al tema de los beneficios de la risa como terapia.

Luego con una lluvia de ideas se formulará una propuesta para disminuir el estrés laboral dentro de la empresa, con actividades que se adapten al espacio, tiempo y necesidades de los trabajadores, de tal manera que se cree un hábito del uso de técnicas de relajación a diario.

Seguidamente, se realizará una dinámica llamada “Pausas activas en el trabajo”. Para el cierre del taller se realizará una dinámica grupal “aprecios”, se otorgará un diploma de participación.

Materiales:

- Proyector audiovisual.
- Ppt.
- Plumones.
- Papelotes.
- Cinta Masketing.

Participantes:

- 22 colaboradores.
- 1 facilitador y 2 asistentes.

Duración: 60 minutos.

Evaluación: Al final de la sesión se realizará un cuestionario.

5.4 Sector al que se dirige.

Sector laboral – trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

5.5 Establecimiento de conductas problema / meta

- **Conductas problema:**

Melgosa (1995) refiere que el estrés afecta al ser humano a nivel cognitivo, emocional, conductual y físico. A nivel cognitivo presenta dificultad para

concentrarse, disminuye su capacidad de memoria a corto y largo plazo, ante una urgencia su reacción suele ser impredecible y no inmediata. Además, ante una actividad que requiera agilidad mental tienden a solucionarse tras muchos errores, le cuesta evaluar de manera acertada el presente y mucho menos proyectarse al futuro. Generalmente, tiene un pensamiento incoherente y sin lógica.

Con respecto al área emotiva, hay dificultad para relajarse. Además de los desajustes físicos, presenta rasgos de impaciencia, intolerancia, autoritarismo y falta de empatía. Suele desequilibrarse los principios morales, perdiendo el dominio de sí mismo, aumenta el desánimo y disminuyen las ganas de vivir. Los pensamientos de incapacidad y de inferioridad afectan la autoestima.

En el área conductual, hay incapacidad para expresarse, puede haber tartamudez y falta de fluidez verbal. Baja el entusiasmo por las cosas que le gustan. Aumenta el ausentismo laboral, pudiendo consumir alcohol o drogas, su energía fluctúa de un día a otro, hay alteraciones del sueño como insomnio o exceso de sueño, desconfía y puede culpar de sus responsabilidades a las demás personas. Incluso puede tener pensamientos o intentos suicidas.

Otra forma de reacción al estrés son las enfermedades psicosomáticas. Al respecto Melgosa (1995) las define como aquellas dolencias que se manifiestan de manera orgánica, pero se originan en causas psicológicas como el propio estrés u otros estados mentales adversos. Además, señala que todos los órganos vitales del cuerpo humano pueden verse afectados por los estados emocionales presentándose, por ejemplo: acné, urticaria, cefaleas, mialgias, debilidad, alergias, entre otros.

Por su parte la OMS (2004) indica que el trabajador que está sometido a estrés laboral puede estar cada vez más angustiado e irritable, disminuye su capacidad para concentrarse, tiene dificultad para tomar decisiones, disfruta cada vez menos de su trabajo y se siente menos comprometido, se siente cansado, deprimido e intranquilo. Al mismo tiempo, la empresa se ve afectada con el aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y productividad, entre otros.

Según, Naranjo M. (2009) refiere que el individuo que padece de estrés tendrá reacciones fisiológicas y psicológicas que alterarán su estabilidad en general.

- **Conducta Meta:**

Con respecto al nivel óptimo de estrés, Bensabat (1987) menciona que este se refiere a la dosis de estrés biológicamente necesaria para cada persona, con el propósito de que esta se desempeñe de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación.

Por su parte Naranjo M. (2009) refiere que el estado de eutrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas. Es decir, el ser humano responde de manera adecuada y positiva al estrés que generan ciertas situaciones.

La OMS (2001) define a la salud mental como un estado de bienestar donde el individuo reconoce sus propias aptitudes, logra afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de contribuir a su entorno.

Además, recomienda evaluar el riesgo de estrés laboral y reducirla de diferentes formas como: ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, educación y capacitación de los trabajadores, desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta. De tal manera que disminuyan los problemas psicosociales y promueva el cuidado de la salud mental.

Por consiguiente, nuestra meta con este programa de intervención es contribuir a que los colaboradores de esta institución puedan gozar de un estado óptimo de su salud psicofísica, disminuyendo los niveles de estrés y fortaleciendo sus capacidades y productividad en la empresa.

5.6 Metodología de intervención.

Taller.

Definición:

Según La Real Academia Española, (2010) propone esta definición respecto al taller: “Lugar en que se trabaja una obra de manos”, “Escuela o seminario de ciencias o artes”, “Conjunto de colaboradores de un maestro”.

Según, Trujillo D. Define al taller psicológico como un espacio de encuentro para la reflexión, donde los participantes puedan incorporar algún “darse cuenta” que les sea útil en sus vínculos cotidianos.

Cano, A. (2012) lo describe como un método de trabajo grupal, que se realiza en un tiempo determinado y con objetivos planteados. Además, refiere que es un proceso pedagógico ya que combina la teoría y la práctica, da protagonismo a los participantes, generando un aprendizaje colectivo que transforma a las personas.

Utilidad de un taller:

- **Diagnóstico:** Análisis objetivo de una situación o problema, para comprenderlo en sus diversos componentes, su complejidad, sus orígenes, y su dimensión.
- **Planificación:** Organización de acciones para operativizar una estrategia para alcanzar objetivos planteados, en un tiempo determinado y con recursos determinados
- **Evaluación:** Para analizar el cumplimiento o no de objetivos planteados anticipadamente.
- **Sistematización:** puede ser también una metodología que utilizar como parte de una estrategia de automatización de una experiencia, ya que permite analizar elementos del proceso en desarrollo de dicha experiencia, buscando reconstruir, de-construir y reflexionar críticamente sobre el proceso realizado, para generalizar aprendizajes colectivos.
- **Monitoreo o seguimiento:** Para analizar determinadas acciones, durante el proceso de su implementación, con el fin de identificar las limitaciones y facilidades, visualizar su potencial estratégico referente a los objetivos establecidos inicialmente.

- **Análisis de una temática:** Abordar de forma integral una temática para su discusión.
- **Formación:** también es una importante metodología de aprendizaje. Ya que, mediante el trabajo grupal, la discusión colectiva y la interacción de la teoría y la práctica, se puede internalizar mejor los contenidos de un tema.

Los tres elementos de un taller:

1. **Planificación:** Se establecen los objetivos y se programan las actividades del taller, incluíd la convocatoria y la invitación a los asistentes.
2. **Desarrollo:** Es la ejecución de las actividades planificadas anteriormente para el taller. Consta de tres momentos (**apertura, desarrollo y cierre**).
3. **Evaluación:** Se hace un análisis y reflexión de lo producido en el taller.

El presente “*TALLER: MANEJO DEL SÍNDROME DE BURNOUT, APLICADA A TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO*” tiene por objetivo disminuir el nivel de estrés y la tendencia de padecer Burnout en los trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja, se trabajará con 44 colaboradores, quiénes serán divididos en 2 grupos cada uno de 22 personas sesión.

El taller estará a cargo de un Facilitador y dos asistentes por cada sesión. Las mismas que se desarrollarán en las instalaciones de la Clínica, con una duración aproximada de 1 a 1:30 horas por sesión, siendo programada 2 sesiones por semana.

La ejecución del taller está dividido en 8 sesiones, en las que se tratarán los siguientes temas: sesión N° 1: conociendo y afrontando el estrés laboral, sesión N° 2: comunicación efectiva y solución de problemas, sesión N° 3: administración del tiempo, sesión N° 4: trabajo en equipo, sesión N° 5: desarrollando mis habilidades sociales, sesión N°6: abrazoterapia y pensamiento positivo, sesión

Nº 7: técnicas de relajación física y respiración, y sesión Nº 8: Risoterapia y estilos de vida saludable.

Cabe resaltar que se empleará esta metodología, puesto que, como ya hemos detallado anteriormente es un instrumento que nos permitirá la interacción con los participantes y el aprendizaje conjunto, además de actividades grupales, dinámicas, actividades teórico práctico. Entre otros puntos que facilitan el logro de los objetivos trazados en esta intervención.

5.7 Instrumentos / Material a utilizar.

Recursos materiales:

- Lápiz, lapicero y plumón.
- Papelotes.
- Proyector audiovisual.
- Ppt.
- Sillas y mesas.
- Hojas bond.
- Cinta masking.
- Hilo o cuerda.
- 1 pelota pequeña.
- Post-it.
- Carpetas y auditorio.
- Colchonetas para ejercicios.
- Una cuerda de 3 a 4 metros de largo.
- Vídeos.
- Vasos descartables.

Recursos humanos:

- 1 moderador.
- 2 facilitadores.
- 44 colaboradores de la clínica.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nro. De sesiones	Nombre de cada sesión	Septiembre								Octubre							
		G1-5	G2-6	G1-12	G2-13	G1-19	G2-20	G1-26	G2-27	G1-3	G2-4	G1-10	G2-11	G1-17	G2-18	G1-24	G2-5
1	Conociendo y afrontando el Síndrome de Burnout																
2	Comunicación efectiva y solución de problemas.																
3	Administración del tiempo.																
4	Trabajo en equipo.																
5	Desarrollando mis habilidades sociales.																
6	Abrazoterapia y pensamiento positivo.																
7	Técnicas de relajación física y respiración.																
8	Risoterapia y Estilos de vida saludable																

Nro. sesión	Nombre de la sesión	Objetivos	Estrategia	Actividad	Recursos Humanos y materiales	Tiempo	Cronograma	Evaluación	Nro. De sesiones	La sesión
1	Conociendo y afrontando el Síndrome de Burnout.	Brindar información sobre el Síndrome de Burnout y la importancia del cuidado de la salud mental.	Taller	En esta sesión se realizarán trabajos en grupos, dinámicas, se presentarán videos para ilustrar el tema a tratar.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual., ppt, papelotes, plumones, cinta maskinging, 1 pelota pequeña y post-it.	1h	5/09/2018	Cuestionario	1	Previo saludo a los participantes se presentará al equipo a cargo del taller, se realizará una dinámica para conocerse y romper el hielo. Se tratará el tema del estrés laboral con presentación de ppt. Y lluvia de ideas, luego será trabajado en grupos. Al final se cerrará la sesión con una dinámica de compromiso.
2	Comunicación efectiva y solución de problemas.	Fomentar la comunicación efectiva entre los trabajadores y brindar estrategias claves para la solución de problemas.	Taller	Se desarrollará esta sesión con trabajos en equipos, dinámicas grupales y la presentación de videos para reforzar la información compartida.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual, papelotes, plumones de colores, cinta maskinging.	1h	12/09/2018	Cuestionario	1	Saludo, seguido de una dinámica grupal "diálogo dibujado" para luego con una lluvia de compartir las experiencias de la dinámica realizada. Luego se brindará las herramientas claves para la solución de problemas y la importancia de la comunicación para en este proceso. Finalizando con una dinámica .
3	Administración del tiempo.	Que los participantes aprendan a gestionar su tiempo, estableciendo objetivos y prioridades que le permitan el cumplimiento de sus objetivos personales y laborales.	Taller	Se hará uso de videos alusivos al tema, se desarrollarán trabajos y dinámicas grupales.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual, papelotes, plumones de colores, cinta maskinging, rompecabezas.	1h	19/09/2018	Cuestionario	1	Bienvenida a los participantes, se presentará video en relación con el tema, luego se trabajará en grupos para compartir experiencias diarias sobre el uso del tiempo, seguidamente cada participante elaborará su plan de vida, y un horario adecuado que incluya sus actividades diarias, para cumplir sus objetivos satisfactoriamente. La sesión terminará con una dinámica grupal "la espada del tiempo"
4	Trabajo en equipo.	Fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización, para cumplir de manera oportuna y eficiente con las tareas diarias.	Taller	Esta sesión está basada en trabajos en equipos, dinámicas grupales, lluvia de ideas para tratar el tema y presentación de videos referentes a la sesión.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Papelotes, vasos descartables, huevos, cuerda o hilo, vasos descartables.	1h	26/09/2018	Cuestionario	1	Se dará la bienvenida, seguido de una dinámica "el huevo al vaso" para introducir al trabajo en equipo, se presentará el tema con Ppt y cerrará la sesión con la dinámica "la isla desierta"

Nro. sesión	Nombre de la sesión	Objetivos	Estrategia	Actividad	Recursos	Tiempo	Cronograma	Evaluación	Nro. De sesiones	La sesión
5	Desarrollando mis habilidades sociales.	Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.		Se empleará ayudas audiovisuales (vídeos) en relación con las habilidades sociales y habilidades blandas, se desarrollará el tema en trabajos grupales, se realizarán dinámicas grupales.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual, papelotes, plumones de colores, cinta masking.	1h	3/10/2018	Cuestionario	1	Saludo, seguido de una dinámica grupal "dibujos en equipos" para enriquecer las relaciones interpersonales y trabajo en equipos, luego se expondrá el tema con ppt. Seguido de un juego de roles para finalmente cerrar con una corta dinámica.
6	Abrazoterapia y pensamiento positivo.	Bajar los niveles de estrés de los trabajadores mediante la práctica del pensamiento positivo y la abrazoterapia	Taller	Se realizará con dinámicas de grupo, psicodrama, trabajo grupal y uso de técnicas audiovisuales para ilustrar el tema	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual, plumones, lapiceros y hojas bond.	1h	10/10/2018	Cuestionario	1	Bienvenida a los participantes, introducción y psicodrama respecto a nuestros pensamientos diarios, luego se hará uso de las técnicas cognitivas para identificar un pensamiento negativo y convertirlo en positivo. Se concluirá con una lluvia de ideas y abrazoterapia.
7	Técnicas de relajación física y respiración.	Bajar los niveles de cansancio emocional y físico, promoviendo la relajación.	Taller	Se llevará a cabo mediante la práctica de las técnicas de relajación física y respiración, se empleará ayudas audiovisuales que permitan la relajación y propicien un ambiente acorde al tema, se realizará trabajo individual y en grupo, y se realizará una dinámica de cierre.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual, colchonetas para ejercicios o una manta por persona.	1h	17/10/2018	Cuestionario	1	Esta sesión será netamente práctica, introducción al tema y se procederá a realizar las técnicas de respiración y relajación progresiva de Jacobson. Al final se hará una retroalimentación y una dinámica de cierre.
8	Risoterapia y Estilos de vida saludable	Impulsar en los trabajadores el uso de técnicas de relajación y estilos de vida saludable para afrontar el estrés laboral.	Taller	Esta sesión será teórica – práctico, se realizará trabajo grupal, dinámicas de grupo y se usará un proyector audiovisual para presentar el tema.	22 participantes, 1 moderador y 2 facilitadores. Proyector audiovisual, ppt, plumones, papelotes, cinta masking.	1h	24/10/2018	Cuestionario	1	Saludo seguido de una dinámica "tengo un tick", se hará una lluvia de ideas para elaborar una propuesta para reducir el estrés la que se deberá incluir en las actividades laborales. Luego se realizará una dinámica "masaje grupal" Cerrando el taller con entrega de diplomas por la participación al taller.

Referencias Bibliográficas.

- Alvarado, F. (2014) *Relación entre el síndrome de burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf>
- Chávez, L. (2015). *El estrés y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. En el período 2015*. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Cruz, K. (2015) *Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. Del Municipio de Chiquinquirá, Bocayá*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Tunja, Colombia. Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3499/1/1053339226.pdf>
- Departamento de Asistencia Técnica para la prevención de Riesgos Psicolaborales UGT Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgos Psicosociales*. Andalucía: Lienzo Gráfico. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- García, J. (2016) *Estudio del estrés laboral en el personal administration y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- GFK. (2016). Informe especial sobre el estrés en los Peruanos. Encuesta Urbano Rural. GFK Perú. Obtenido de http://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/country_one_pager/PE/documents/GfK_Opinio__n_Enero_2017_Estre__s_en_los_peruanos_2.pdf
- Gonzalez, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense De Quetzal Tenango)*. Universidad Rafael Landívar,

- Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- INTEGRACIÓN. (2015). Los porqués del estrés. Instituto de análisis y comunicación. Obtenido de https://es.scribd.com/document/254468247/Los-porques-del-estres#fullscreen&from_embed
- La República. (2017-Julio-07). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. *Grupo La República*. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- Maslach & Jackson. (1997). *MBI-Inventario Burnout de Maslach- Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial*. Madrid-España: Copyringt de la edición Española by TEA ediciones S.A.
- Melgar, E., & Poma, M. (2017). *Síndrome de Burnout en las áreas de atención al cliente de Electrocentro, Sedam y Hospital de EsSalud de Huancayo. Universidad Nacional Del Centro Del Perú*, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4046/TESIS%20MELGAR-POMA-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINSA. (2016). Programa 1.2.3. Fuera Estrés. *Ministerio de Salud*. Obtenido de <http://www.cenares.minsa.gob.pe/Comunicaciones/Galeria/ID/25/Ministerio-de-Salud-lanza-Programa-%E2%80%9C1-2-3-FUERA-ESTR%C3%89S%E2%80%9D>
- MINTRA. (2017). Perú y Chile acuerdan erradicar trabajo infantil y mejorar empleabilidad de jóvenes. *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <http://www2.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/peru-y-chile-acuerdan-erradicar-trabajo-infantil-y-mejorar-empleabilidad-de-jovenes/>
- O.M.S. (2000) The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance. Obtenido de: http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf

- OIT. (2013). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. *Oficina Internacional del Trabajo*, Vol. 1. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/dcomm/publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- OMS. (2017). Salud mental en el lugar de trabajo. *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- OPS & OMS. (2017). Día Mundial de la Salud Mental 10 de octubre del 2017. Salud Mental en el Trabajo. *Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud*.
- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en Enfermeras y Técnicas de Enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, S. (2016) *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISEP%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Ruiz, I. & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/>

Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salirrosas, E. (2015) *Estrés laboral y desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Bnco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza- Año 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Terreros, E. (2017) *Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga, 2016*. Universidad Del Azuay, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6938/1/12893.pdf>

UGT Aragón. Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral. Obenido de http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Problema	objetivos	Metodología
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?</p> <p>¿Cuál es el nivel de despersonalización en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja?</p> <p>¿Cuál es el nivel de realización personal en trabajadores de atención al público de una clínica</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de cansancio emocional en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.</p> <p>Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.</p> <p>Determinar el nivel de realización personal en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.</p>	<p>Población:</p> <p>La población de estudio está conformada por 44 colaboradores de ambos sexos, 37 mujeres y 7 hombres, los mismos que, trabajan en el área de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.</p> <p>Muestra:</p> <p>El tipo de muestreo es censal, ya que, se seleccionó al 100% de la población.</p> <p>Delimitación temporal:</p> <p>Junio 2018.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental.</p> <p>Variable:</p>

privada del distrito de San Borja?		<p>Estrés Laboral</p> <p>Instrumento:</p> <p>IBM-inventario de Burnout de Maslach.</p>
------------------------------------	--	---

Anexo 2: Carta de presentación a la Clínica Privada.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 02 de Mayo del 2018

Carta N° 1061-2018-DFPTS

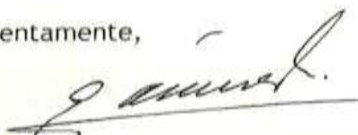

Señor

LUIS GUSTAVO GARRIDO
ADMINISTRADOR DE SERVICIOS MÉDICOS
SEDE ONCOCENTER-SAN BORJA
ONCOSALUD
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Nancy María MELÉNDEZ LÓPEZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 45-546712-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


 **Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS**
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 872705



Recibido 02/05/18

Anexo 3: Instrumento.

INVENTARIO MBI

Edad: Sexo:

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas buenas o malas, la respuesta correcta es la que Ud. Marque según como piensa o siente y según la frecuencia en las que se presentan. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

Escala de frecuencia de los sentimientos

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Nro.	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento agotado por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio							

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar con personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

Muchas gracias por su participación.



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: jueves, Octubre 11, 2018

Statistics: 4381 words Plagiarized / 19325 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD PARTICULAR INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL / Trabajo Académico de Suficiencia Profesional Estrés laboral en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por: Autora: Bachiller Nancy María Meléndez López Lima – Perú 2018. DEDICATORIA.

Con toda mi gratitud, dedico esta investigación a Dios por ser mi amigo fiel y bendecirme siempre, a mis padres Margarita y Romelio por su amor y soporte incondicional, a mis hermanos por su apoyo constante en esta hermosa etapa de crecimiento personal y profesional. Con todo el amor del mundo a mi esposo Miguel, gracias por tu inmenso amor, por ser el compañero ideal y hacer mi mundo más bonito, y a nuestra amada hija Thaily Rafaela, gracias por venir a mi vida, por tu maravillosa existencia y por pintar mi vida de colores radiantes.

A todos los maestros y compañeros de aula por todo lo compartido y aprendido en esta fascinante etapa de formación. AGRADECIMIENTO. Infinitas gracias a Dios por su amor y protección, por haberme bendecido con una familia maravillosa y por permitirme lograr este sueño. A mis padres Margarita y Romelio y a mi esposo Miguel por todo el apoyo que me han brindado en estos años. Al Mg.

FERNANDO RAMOS RAMOS<framos1813@gmail.com>

Responder|

mar 21/08, 15:53

Usted

Reenviaste este mensaje el 6/11/2018 09:46

TESIS FINAL Nancy María Meléndez López 21 AGOSTO 2018.docx

1 MB

descargar

Guardar en OneDrive - Personal

Buenas tardes

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

El 20 de agosto de 2018, 20:05, Nancy Meléndez

L. <nancytaily_10@hotmail.com> escribió:

Buenas noches profesor, adjunto mi tesis y el reporte de antiplagio, quedo a la espera de sus comentarios.

Gracias, bendiciones.

[Nancy Meléndez López](#)

[Psicóloga Organizacional.](#)

"Dale a cada día la posibilidad de ser el mejor día de tu vida".